

牙醫門診病人就醫可近性及醫療服務品質滿意度調查報告書

95  
年  
12  
月

**中央健康保險局**  
**「牙醫門診病人就醫可近性及**  
**醫療服務品質滿意度調查」**  
**報告書**

**委託單位：中央健康保險局**

**調查機構：故鄉市場調查股份有限公司**

**調查日期：95年12月至96年2月**

# 研究人員

計畫主持人 黃 河

故鄉市場調查股份有限公司董事長

美國愛我華州立(Iowa State)大學統計學博士

曾任美國聯邦政府普查局抽樣設計與統計分析主管(17年)

## 研究人員

程友梅 國立政治大學統計學碩士

林毓美 私立輔仁大學應用統計碩士

吳雅婷 國立政治大學統計學碩士

黃玉均 國立交通大學統計學碩士

張琬婷 國立陽明大學公共衛生所生物統計碩士

孫莓婷 國立政治大學統計學碩士

賴螢潔 國立中央大學統計學碩士

鄭英佳 私立淡江大學統計系畢業

賴思穎 國立台北大學統計系畢業

## 督 導

吳慧珍 私立十信高級工商職業學校畢業

黎憶蘭 南台技術學院工業工程與管理科管理組畢業

謝艷秋 私立育達高級商業家事職業學校畢業

# 目 錄

摘要 .....	1
一、就醫利用可近性.....	1
二、醫療品質滿意度.....	3
第一章 調查概述.....	4
一、調查目的.....	4
二、調查期間.....	4
三、調查區域範圍及對象.....	4
四、調查內容.....	4
五、調查方法.....	4
六、抽樣設計.....	5
七、訪問結果.....	8
八、資料處理.....	8
九、估計、誤差與分析.....	10
第二章 牙醫門診病人就醫可近性及醫療服務品質滿意度.....	12
第一節 樣本特性.....	12
第二節 調查結果詳細分析.....	14
一、就醫利用可近性.....	14
二、醫療品質滿意度.....	29
附件：調查問卷.....	附件-1

# 統計表目錄

表 1 樣本分配表	統計表-1
表 2 最近一次到牙醫診所看病的原因	統計表-3
表 3 預約(或看到)牙醫的容易度	統計表-4
表 4 有沒有因牙醫診所例假日休診而造成就醫不便及其原因	統計表-5
表 5 若因為例假日休診而造成就診不便,能不能在當地找到其他的就醫醫療院所	統計表-7
表 6 就診交通時間	統計表-8
表 7 就診交通時間的接受程度	統計表-9
表 8 等候診療時間	統計表-10
表 9 等候診療時間的接受程度	統計表-11
表 10 此次看病是初診或複診	統計表-12
表 11 醫生診療時間	統計表-13
表 12 對醫生檢查及治療仔細程度之滿意度	統計表-15
表 13 對醫生治療花費時間之滿意度	統計表-16
表 14 牙醫診所在藥袋(或收據處方明細)上是否有提供藥品名稱、劑量、服用方法等資料	統計表-17
表 15 使用健保卡的情形	統計表-18
表 16 醫院診所是否有開立收據	統計表-19
表 17 牙醫病人對就診費用的看法	統計表-20
表 18 所有病人平均一次就醫總費用	統計表-21
表 19 掛號費用	統計表-22
表 20 部份負擔費用	統計表-23
表 21 除掛號費與部分負擔外,有沒有再付其他費用	統計表-24
表 22 有醫療問題時,是否知道諮詢及申訴管道?	統計表-26
表 23 對牙醫醫療設備之滿意度	統計表-27
表 24 對牙醫診所(院所)服務態度之滿意度	統計表-28
表 25 對治療效果之滿意度	統計表-29
表 26 對整體牙醫服務品質之滿意度	統計表-30
表 27 牙醫師有無教導病患如何正確刷牙或預防蛀牙等牙齒保健方法	統計表-31

# 摘要

本調查為瞭解牙醫門診病患就醫可近性及醫療服務品質滿意度之狀況，於95年12月28日至96年2月10日以電話訪問方式訪問最近3個月內有牙醫就醫經驗之病患，以台閩地區各縣市住宅電話號碼簿做為抽樣清冊。抽樣方式按縣市分層，採分層隨機抽樣方法。有效成功樣本數1,084人。本次調查結果摘要分析如下：

## 一、就醫利用可近性

**1.最近一次到牙醫診所看病的原因：**大部分(84%)的病人最近一次到牙醫診所看病的原因為牙齒不舒服去看病，而15%的病人是因為醫師要求複診，僅1%的病人因為定期拿藥。

**2.預約或就診之容易度：**當牙醫病人需要看牙醫時，有70%的病人表示容易，11%表示不容易；與95年6月調查結果比較，表示容易或不容易預約到的比例無顯著差異。至於牙醫病人表示不容易(含非常不容易)預約或就診的原因，大部分都是「病人太多，不易預約」。

**3.有沒有因牙醫診所例假日休診而造成就醫不便：**有68%的病人沒有因牙醫診所例假日休診而造成就醫不便，而有因牙醫診所例假日休診而造成就醫不便者有32%。造成不便的原因以「星期六、日臨時生病，沒有診所看診不方便」為主，其次是「固定在這家診所看診，星期六、日休診不方便」。沒有造成不便的原因以「沒有利用例假日就診」為主。因為例假日休診而造成就診不便的病人中，有53%可以在當地找到其他的醫療院所，47%表示不能找到。

## 4.就診時間的接受程度

(1)就診交通時間的接受程度：86%的牙醫病人至就診場所單程所需時間在20分鐘以內，其中所需時間在5分鐘以內者有38%。平均交通時間為13.5分鐘。與95年6月調查結果比較，就診交通時間兩次調查結果無顯著差異。

對於所需要花費的交通時間，95%的病人覺得可以接受(含完全沒有問題)，其中表示完全沒有問題的有67%，可以接受的有28%。與95年6月的調查結果無顯著差異。

(2)等候診療時間的接受程度：91%的病人等候診療的時間不會超過半小時，平均等候時間為19.4分鐘。與95年6月調查結果比較，等候時間5分鐘以內的比例下降6個百分點。

對於這樣的等候時間，有84%的病人覺得可以接受(含完全沒有問題)，其中表示完全沒有問題的有48%，可以接受的有36%。與95年6月調查結果比較，表示完全沒問題的比例下降6個百分點。

(3)對醫生診療時間的滿意程度：92%的病人表示醫生診療時間在半小時以內。平均診療時間為22分鐘。與95年6月的調查結果無顯著差異。

高達96%的病人對於醫生的檢查及治療之仔細程度持肯定態度(含非常滿意、滿意及普通)，其中覺得非常滿意者有17%，覺得滿意者有66%，覺得普通者有13%。與95年6月的調查結果無顯著差異。

有94%的病人對醫生治療花費時間持肯定態度(含非常滿意、滿意及普通)，其中覺得非常滿意者有10%，覺得滿意者有66%，覺得普通者有19%。與95年6月的調查結果無顯著差異。

**5.牙醫診所提供藥品名稱、劑量、服用方法的情形：**15%的病人該次就診醫生有開藥，其中有10%表示牙醫診所提供藥品名稱、劑量、服用方法等資料，2%表示沒有提供，另有3%表示不知道。此外，醫師平均開藥天數為3天。

**6.使用健保卡的情形：**98%的病人就診時有使用健保卡，僅有2%沒有使用。至於沒有使用健保卡的原因，以「看病的類別是健保不給付項目」為主(76%)。

**7.醫院診所開立收據的情形：**80%的病人表示該次就診的醫院診所開立收據，18%表示沒有，另外有2%表示不知道。與95年6月的調查結果無顯著差異。

**8.就醫總費用：**牙醫病人平均一次就醫總費用在150元以內的有88%，其中掛號費50元以內的有69%，51~100元的有26%，部份負擔50元以內的有97%。平均一次費用為436元，中位數為100元。就有無療程來看，有療程者平均一次就醫總費用為3,783元，無療程者為107元。與95年6月的調查結果無顯著差異。

89%的病人除掛號費和部份負擔外沒有再自付其他費用，另有11%的病人有自付其他費用。自付其他費用的原因以「健保不給付」占89%為最多，其次是「補健保給付差額」占15%。因「健保不給付」而自付費用的項目以「裝置假牙」居多，其次是「牙齒矯正」。與95年6月的調查結果無顯著差異。

超過半數(58%)的病人對於該次的就診費用表示「還好，可以接受」，有24%的病人認為該次就診的費用便宜(含很便宜)，而17%的病人認為有點貴(含很貴)。

**9.牙齒保健與諮詢及申訴管道：**63%的病人表示牙醫師常常教導病患如何正確刷牙或預防蛀牙等牙齒保健方法，24%表示很少，12%表示從來沒有。與95年6月調查結果比較，表示從來沒有教導的比例減少7個百分點。

當病人有牙醫門診醫療問題時，表示知道諮詢及申訴管道者只有12%，而大部分(88%)的病人表示不知道。與95年6月的調查結果無顯著差異。

## 二、醫療品質滿意度

以下提及持肯定態度指「非常滿意」、「滿意」及「普通」的比例；滿意度為「非常滿意」和「滿意」的比例，不滿意度表示「不滿意」和「非常不滿意」的比例；滿意度分數：以5分代表非常滿意，4分代表滿意，3分代表普通，2分代表不滿意，1分代表非常不滿意。

就各項牙醫服務品質而言，病人持肯定態度的比例皆達95%以上，而就整體牙醫服務品質而言，有97%的病人持肯定態度。

表1 對醫療品質的滿意度

單位：百分比

滿意度項目	87年 4月 肯定 態度  (實施前)	95年 6月 肯定 態度  (上一次)	95年12月									
			合計	肯定態度					不滿意度			不知道 沒意見
				小計	滿意度		普通	小計	不 滿意	非常 不滿意		
					小計	非常 滿意					滿意	
整體牙醫服務品質	98.0	97.5	100.0	97.3	83.3	14.3	69.0	14.0	2.4	1.9	0.4	0.3
診療場所的牙醫醫療設備	97.7	96.7	100.0	97.1	77.6	14.2	63.3	19.6	2.1	1.9	0.2	0.8
牙醫診所(院所)的服務態度	-	-	100.0	97.8	85.8	20.4	65.4	12.1	1.7	1.4	0.4	0.4
治療的效果	96.6	93.3	100.0	95.6	81.6	15.2	66.4	14.1	3.3	2.8	0.5	1.1

註：「-」表示該次調查無此議題

以平均滿意度分數來看，以「牙醫診所(院所)的服務態度」的平均滿意度分數最高(4.04)，其次是「治療的效果」(3.94)與「診療場所的牙醫醫療設備」(3.90)。整體牙醫服務品質平均滿意度分數為3.95。

與95年6月調查結果比較，「診療場所的牙醫醫療設備」的平均滿意度分數下降，而「整體牙醫服務品質」、「治療的效果」的平均滿意度分數都與上次調查結果無顯著差異。

表2 對醫療品質的平均滿意度分數

單位：分

滿意度項目	平均滿意度分數	
	95年6月	95年12月
整體牙醫服務品質	3.99	3.95
牙醫診所(院所)的服務態度	-	4.04
治療的效果	3.94	3.94
診療場所的牙醫醫療設備	3.97	3.90

註：「-」表示該次調查無此議題

# 第一章 調查概述

## 一、調查目的

瞭解牙醫門診病患就醫可近性及醫療服務品質滿意度狀況。

## 二、調查期間

95年12月28日至96年2月10日，晚上6：30至9：00，星期六和星期日則由下午2：00開始訪問。晚上9:00以後徵求受訪者同意最晚訪問到10:00，另外如果是約訪則依據受訪者約定時間訪問。

## 三、調查區域範圍及對象

台閩地區牙醫門診最近三個月就醫病人(若病人未滿15歲或年紀大無法接受訪問，則找陪看病者代答)。

## 四、調查內容

- 1.就醫利用可近性(習慣、可近性、利用率、費用等)
- 2.醫療服務品質滿意度
- 3.基本資料(性別、年齡、教育程度、全家每月平均收入及有無罹患慢性病等)

## 五、調查方法

### (一)調查方式

採用電腦輔助電話訪問(Computer Assisted Telephone Interview, CATI)。將問卷題目輸入電腦，訪員只需按規定的程序操作電腦，問卷題目會按序顯示在電腦的螢幕上。訪員就按電腦螢幕上的題目和選項一字不差的照念進行訪問，並輸入受訪者的答案代號，不必另外手寫、記錄。電腦操作簡單，可以減少錯誤，是現代最進步的電話訪問方法。設有監看、監聽系統，品質控制十分嚴格。每一未完成的訪問，大多追蹤再打五次以上電話向指定的受訪對象取得成功的訪問。採用如此嚴謹的調查過程以獲取具有代表性的樣本資料，降低樣本偏差並提高統計估計值的可信度。

## (二) 複查

訪問結束後，資料經過審慎檢查其完整性、合理性和一致性。並做明顯或邏輯上的校對和必要的複查。在審核問卷時，發現有疑問時，均由督導員、助理或研究員打電話複查，以確保資料品質。

## 六、抽樣設計

### (一) 樣本數

預計完成有效樣本數1,080人，實際完成1,084人。

### (二) 抽樣設計

本調查抽樣設計採分層隨機抽樣，將臺北市、高雄市、臺灣省21縣市、金門縣及連江縣金馬地區分為25層，各層內依照層內就醫病患申報人次佔該層申報總人次的比例分配樣本數，亦即

$$n_i = n \times \frac{N_i}{N} \quad i=1,2,\dots,25$$

$n_i$ ：第  $i$  層樣本人數

$n$ ：預計成功樣本數(1,080 人)

$N_i$ ：第  $i$  層母體人數

$N$ ：母體總人數

各縣市的樣本配置見表1-1。

表1-1 樣本配置

縣市別	病患人次 (人)	病患人次 百分比(%)	應成功樣本 數(按病患人 次分配)	最大抽樣 誤差(%)
<b>總 計</b>	<b>7,022,043</b>	<b>100.0</b>	<b>1,080</b>	<b>3</b>
臺北市	1,076,679	15.3	166	8
臺北縣	1,131,428	16.1	174	7
基隆市	100,987	1.4	16	25
宜蘭縣	114,468	1.6	18	23
金門連江縣	13,844	0.2	2	67
桃園縣	564,904	8.0	87	11
新竹縣	99,522	1.4	15	25
新竹市	146,707	2.1	23	21
苗栗縣	130,855	1.9	20	22
臺中市	522,336	7.4	80	11
臺中縣	437,390	6.2	67	12
彰化縣	355,546	5.1	55	13
南投縣	124,355	1.8	19	22
雲林縣	147,763	2.1	23	21
嘉義縣	87,118	1.2	13	27
臺南縣	252,138	3.6	39	16
臺南市	308,642	4.4	47	14
嘉義市	128,264	1.8	20	22
高雄市	598,654	8.5	92	10
高雄縣	317,013	4.5	49	14
屏東縣	179,984	2.6	28	19
澎湖縣	32,697	0.5	5	44
花蓮縣	104,010	1.5	16	25
台東縣	46,739	0.7	7	37

註：母體資料來源：係民國95年4月至6月就診病患資料(中央健保局提供)

### (三) 樣本戶之抽樣方法

各層內以住宅電話號碼簿做為抽樣清冊，各層以簡單隨機抽樣法，抽出樣本電話號碼，並將抽出的樣本號碼最後兩位數以隨機號碼取代，使未登錄在電話號碼簿上的電話號碼也有機會被抽為樣本。

本次調查西醫醫院、西醫基層門診、中醫門診、牙醫門診病患同時訪問，由於牙醫門診及中醫門診病患就醫人數相對較少，因此訪問時先針對此兩種病患進行篩選，如先問接電話的受訪者或其家人最近3個月有沒有去看過牙醫或中醫，再詢問有無前往醫院或西醫診所就診的經驗，如此以確保各類別病患皆可以達到所規定的應成功樣本數。樣本戶內若有二人以上符合訪問條件者，則以戶中隨機抽樣法抽選一人做為訪問對象。戶內訪問對象一旦確定，絕對不替換，而是以再打電話追蹤的方式找到指定的受訪者。

## 七、訪問結果

由於本次調查西醫醫院、西醫基層門診、中醫門診、牙醫醫院病患同時訪問，故此訪問結果為全體的成功訪問率。

這次訪問，共抽出33,145個電話號碼，訪問結果分為五大類：

1. 成功訪問樣本：4,348人，其中牙醫醫院病患成功訪問1,084人。
2. 受訪者拒答：包括受訪者拒答或中途拒答，884人。
3. 家人拒答：係指接電話者聽到要訪問即掛電話或陪病者拒答，2,085人。
4. 未完成訪問：經多次電話追蹤仍無法完成訪問者（含語言不通，無法進行訪問、不方便接聽電話、隔日約訪不成功），349人。
5. 無人回答：包括無適合的受訪者、忙線、非住宅電話、無人接聽、傳真機、多次追蹤仍為住宅答錄機、非住宅答錄機、空號、電話故障、暫停使用等，共25,479個電話號碼。

$$\text{成功訪問率} = \frac{\text{成功訪問樣本數}}{\text{成功訪問樣本數} + \text{受訪者拒答數} + \text{家人拒答數} + \text{未完成訪問數}} = 57\%$$

自從詐騙案盛行後，接電話者聽到要訪問即掛電話的情形增加許多，因此若扣除家人拒答的情形，重新計算的有效訪問比例如下：

$$\text{成功訪問率} = \frac{\text{成功訪問樣本數}}{\text{成功訪問樣本數} + \text{受訪者拒答數} + \text{未完成訪問數}} = 78\%$$

## 八、資料處理

資料經審查和複查後即根據台閩地區95年4月至6月份牙醫就診病人資料的就診縣市別、性別、年齡別母體(人次)分配檢定樣本的結構。檢定結果發現樣本年齡別與母體結構有顯著差異，所以利用台閩地區95年4月至6月份就診病人資料的年齡別分配調整樣本分配，以矯正偏差並減少抽樣誤差。經過調整後，樣本分配與母體分配已無顯著差異。每一筆資料都乘以調整權數， $\frac{N_i}{N} \frac{n'_i}{n}$ ， $N_i$ 和 $n'_i$ 是第 $i$ 交叉組的母體個數和樣本個數，而 $N$ 和 $n$ 是母體總個數和樣本總個數。

表1-2 病人樣本就診縣市別與母體就診縣市別結構之差異檢定

	樣本分配		母體分配		卡 方 檢 定
	樣本數	百分比	應有 樣本數	百分比	
<b>縣 市 別</b>	<b>1,084</b>	<b>100.0</b>	<b>1,084</b>	<b>100.0</b>	卡方值= 6.52 < 35.17 (自由度23， 顯著水準5%)  在5%顯著水準下，樣本與母體的 縣市別分配無顯著差異。
台北市	170	15.7	166	15.3	
台北縣	176	16.2	175	16.1	
基隆市	17	1.6	16	1.4	
宜蘭縣	18	1.7	18	1.6	
金門連江縣	2	0.2	2	0.2	
桃園縣	84	7.7	87	8.0	
新竹縣	22	2.0	15	1.4	
新竹市	17	1.6	23	2.1	
苗栗縣	18	1.7	20	1.9	
台中市	75	6.9	81	7.4	
台中縣	72	6.6	68	6.2	
彰化縣	58	5.4	55	5.1	
南投縣	20	1.8	19	1.8	
雲林縣	23	2.1	23	2.1	
嘉義縣	13	1.2	13	1.2	
台南縣	38	3.5	39	3.6	
台南市	47	4.3	48	4.4	
嘉義市	20	1.8	20	1.8	
高雄市	91	8.4	92	8.5	
高雄縣	50	4.6	49	4.5	
屏東縣	25	2.3	28	2.6	
澎湖縣	5	0.5	5	0.5	
花蓮縣	15	1.4	16	1.5	
台東縣	8	0.7	7	0.7	

註：母體資料來源：係民國95年4至6月就診病人資料(中央健康保險局提供)

表1-3 病人樣本性別與母體性別結構之差異檢定

	樣本分配		母體分配		卡 方 檢 定
	樣本數	百分比	應有 樣本數	百分比	
<b>性 別</b>	<b>1,084</b>	<b>100.0</b>	<b>1,084</b>	<b>100.0</b>	卡方值=0.88<3.84 (自由度1，顯著水 準5%)  在5%顯著水準下，樣本與母體的性別 分配無顯著差異。
男	487	44.9	502	46.3	
女	597	55.1	582	53.7	

註：母體資料來源：係民國95年4至6月就診病人資料(中央健康保險局提供)

表1-4 病人樣本年齡與母體年齡結構之差異檢定

	樣本分配		母體分配		卡 方 檢 定
	樣本數	百分比	應有 樣本數	百分比	
<b>年 齡</b>	<b>1,084</b>	<b>100.0</b>	<b>1,084</b>	<b>100.0</b>	卡方值=72.06 > 11.07 (自由度5，顯著水準5%) 在5%顯著水準下，樣本與母體的年齡分配有顯著差異。
未滿20歲	252	23.2	295	27.3	
20~29歲	127	11.7	185	17.1	
30~39歲	131	12.1	158	14.6	
40~49歲	200	18.5	170	15.7	
50~59歲	202	18.6	139	12.8	
60歲及以上	172	15.9	136	12.6	

註：母體資料來源：係民國95年4至6月就診病人資料(中央健康保險局提供)

## 九、估計、誤差與分析

本次調查樣本採分層隨機抽樣，母體參數可以如下估計：

### 1.病人某項特徵的平均數或百分比之估計

設 $X_{ij}$ =第i層(分局別)第j樣本病患的某項特徵值

$$I_{ij} = \begin{cases} 1, & \text{第i層第j樣本病患屬於某次群體} \\ 0, & \text{第i層第j樣本病患不屬於某次群體} \end{cases}$$

$W_{ij}$  = 病人調整權數

某病人次群體某項特徵(如東區分局牙醫病人單程一趟需要的交通時間)的平均數可估計如下：

$$\hat{\bar{X}}_I = \frac{\sum_i \sum_j X_{ij} W_{ij} I_{ij}}{\sum_i \sum_j W_{ij} I_{ij}}$$

若設  $X_{ij} = \begin{cases} 1, & \text{第i層第j樣本病患具有某特徵} \\ 0, & \text{第i層第j樣本病患不具有某特徵} \end{cases}$

則 $\hat{\bar{X}}_I$ 變成 $\hat{P}_{XI}$ 而成為某病人次群體具有某項特徵(如30歲以下的病人認為在診所等候看診的時間非常不能接受)的百分比估計值。

## 2. 百分比變異數之估計

本次調查的樣本係採分層等機率隨機抽樣，雖應採用分層隨機抽樣之變異數公式估算估計值的變異數，但因抽樣機率差異不大，以簡單隨機公式來約略估計的變異數應是可以接受的近似值。

## 3. 百分比的分析

### (1) 次數分配

根據各題加權的樣本比率進行比較選項間的差異，用下列Z檢定，檢驗兩選項間百分比( $P_1$ 和 $P_2$ )的差異：

$$z_1 = \frac{\hat{P}_1 - \hat{P}_2}{\sqrt{\frac{1}{n} [\hat{P}_1 + \hat{P}_2 - (\hat{P}_1 - \hat{P}_2)^2]}}$$

### (2) 交叉分析

以各題與基本資料的交叉表來分析病人對各議題的看法與他們基本特徵間的相關。交叉表第一步採用卡方檢定。交叉表的卡方顯著水準小於5%時才認定兩變數間有相關。第二步是在有相關的交叉表內，以Z檢定找出有顯著差異的地方。檢視兩個獨立的次群體(Subgroups)對同一議題看法的百分比間的差異，採用下列的Z檢定。

$$z_2 = \frac{\hat{P}_1 - \hat{P}_2}{\sqrt{\frac{\hat{P}_1(1-\hat{P}_1)}{n_1} + \frac{\hat{P}_2(1-\hat{P}_2)}{n_2}}}$$

## 4. 平均數的分析

檢定兩個獨立次群體平均數的差異，採用下列的Z檢定：

$$z_3 = \frac{\hat{Y}_1 - \hat{Y}_2}{\sqrt{\hat{\sigma}_{\hat{Y}_1}^2 + \hat{\sigma}_{\hat{Y}_2}^2}} \quad \text{其中，}\hat{\sigma}_{\hat{Y}_1}^2 \text{和}\hat{\sigma}_{\hat{Y}_2}^2 \text{是兩平均數估計值}\hat{Y}_1 \text{和}\hat{Y}_2 \text{的估計變異數}$$

。

## 第二章 牙醫門診病人就醫可近性及醫療服務品質滿意度

### 第一節 樣本特性

本次調查牙醫病人經加權調整後的樣本分配如下：

1.性 別：就診病人中，以女性多於男性，55%比45%。

性 別	百分比
男	44.5
女	55.5

2.年 齡：以未滿 15 歲與 20～29 歲者最多，分占 20%與 17%；15～19 歲者最少，占 7%，其他年齡層者所占的比例則差異不大，各占 13%至 16%之間。

年 齡	百分比
未 滿 15 歲	20.0
15 ～ 19 歲	7.2
20 ～ 29 歲	17.1
30 ～ 39 歲	14.6
40 ～ 49 歲	15.7
50 ～ 59 歲	12.8
60歲及以上	12.6

3.教育程度：以大學或專科學歷者最多，有 31%；其次是小學及以下、高中(職)，分別占 28%及 26%；再其次是國(初)中學歷者，占 11%；以研究所及以上者最少，僅 5%。

教育程度	百分比
小學及以下	27.5
國 ( 初 ) 中	10.9
高 中 ( 職 )	25.7
大學或專科	31.3
研究所及以上	4.5

4.全家每月平均收入：以全家每月平均收入在3萬～未滿4萬5千元者最多，占21%，其次為4萬5～未滿6萬元者，占17%。

全家每月平均收入	百分比
1萬5千元以下	4.7
1萬5～未滿3萬元	12.9
3萬～未滿4萬5千元	20.5
4萬5～未滿6萬元	17.3
6萬～未滿7萬5千元	8.4
7萬5～未滿9萬元	5.7
9萬～未滿11萬5千元	6.9
11萬5～未滿13萬元	1.7
13萬元及以上	5.3
不知道	16.5

5.分局別：以台北分局所占的比例最高，有36%；其次是中區分局，占21%；再其次是高屏分局，占15%；南區與北區分局均排名第四，各占13%；以東區分局所占的比例最低，只有2%。

分局別	百分比
台北分局	35.7
北區分局	13.1
中區分局	20.9
南區分局	13.1
高屏分局	15.3
東區分局	1.9

註：台北分局(含台北縣市、基隆市、宜蘭縣、金門及連江縣)、北區分局(含桃園縣、新竹縣市、苗栗縣)、中區分局(含台中縣市、彰化縣、南投縣)、南區分局(含雲林縣、嘉義縣市、台南縣市)、高屏分局(含高雄縣市、屏東縣、澎湖縣)、東區分局(含花蓮縣、台東縣)。

6.有無慢性病或重大疾病：大部分(89%)就醫病人無慢性病且無重大疾病，有慢性病患者占10%，領重大傷病卡者僅占1%。

有無慢性病或重大疾病	百分比
沒	89.3
領重大傷病卡	0.6
慢性病患者	9.7
兩者皆有	0.3

## 第二節 調查結果詳細分析

### 一、就醫利用可近性

#### 1. 最近一次到牙醫診所看病的原因

大部分(84%)的病人最近一次到牙醫診所看病的原因為牙齒不舒服去看病，而 15%的病人是因為醫師要求複診，僅 1%的病人因為定期拿藥。此題為 95 年 12 月新增之題目。(詳見統計表 2)

表2-1 最近一次到牙醫診所看病的原因

單位：%

項 目	95年12月 (n=1,084)
<b>總計</b>	<b>100.0</b>
牙齒不舒服去看病	84.1
醫師要求複診	15.2
定期拿藥	0.7

交叉分析顯示，牙醫病人最近一次到牙醫診所看病的原因與年齡有顯著相關；表示因為牙齒不舒服去看病的比例，以 15~29 歲者低於其他年齡層者。

#### 2. 預約或就診牙醫之容易度

當牙醫病人需要看牙醫時，有 70%的病人表示容易(其中表示非常容易者占 19%，表示容易者占 51%)預約到牙醫，11%表示不容易(其中表示非常不容易者占 2%，表示不容易者占 9%)，另外有 19%的病人表示普通；與 95 年 6 月調查結果比較，表示容易或不容易預約到的比例都無顯著差異，而表示預約或就診牙醫容易度為普通的比例上升 5 個百分點。至於牙醫病人表示不容易(含非常不容易)預約或就診的原因，大部分都是「病人太多，不易預約」。(詳見統計表 3)

表2-2 預約(或看到)牙醫的容易度

單位：%

項 目	95年6月 (n=1,086)	95年12月 (n=1,084)
<b>總計</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
非常容易	19.2	19.3
容易	52.9	50.9
普通	14.3*	19.0
不容易	11.6	9.1
非常不容易	2.0	1.5
沒意見	-	0.2

註：“\*”表示與 95 年 12 月調查結果比較，有顯著差異者。

交叉分析顯示，牙醫病人預約或就診之容易度與其年齡有顯著相關；表示容易(含非常容易)預約的比例，以 50 歲以上者高於其他年齡者。

### 3. 有沒有因牙醫診所例假日休診而造成就醫不便

有 68% 的病人沒有因牙醫診所例假日休診而造成就醫不便，而有因牙醫診所例假日休診而造成就醫不便者有 32%，與 95 年 6 月的調查結果無顯著差異。造成不便的原因以「星期六、日臨時生病，沒有診所看診不方便」為主；而沒有造成不便的原因則是以「沒有利用例假日就診」為主。(詳見統計表 4)

表2-3 有沒有因牙醫診所例假日休診而造成就醫不便及其原因

單位：%

項 目	95年6月 (n=1,086)	95年12月 (n=1,084)
<b>總計</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
<b>有造成就醫的不便</b>	<b>33.4</b>	<b>32.3</b>
原因：		
星期六、日臨時生病，沒有診所看診不方便	15.3	15.2
固定在這家診所看診，星期六、日休診不方便	9.8	11.1
平常沒時間，只有例假日有空	8.3	6.1
<b>沒有造成就醫的不便</b>	<b>66.6</b>	<b>67.7</b>
原因：		
沒有利用例假日就診	32.6	32.8
時間可以配合	23.0	23.9
診所星期六、日有看診	9.5	8.8
可到別家診所或醫院看診	1.6	2.2

交叉分析顯示，病人有沒有因牙醫診所例假日休診而造成就醫不便與其年齡有顯著相關；表示沒有造成就醫不便的比例，以 15~19 歲及 60 歲及以上的比例高於其他年齡層者。

因為例假日休診而造成就診不便的病人中，有 53% 可以在當地找到其他的就醫醫療院所，47% 表示不能找到，與 95 年 6 月的調查結果無顯著差異。(詳見統計表 5)

## 4. 就診時間的接受程度

### (1) 就診交通時間的接受程度

86%的牙醫病人至就診場所單程所需時間在 20 分鐘以內，其中所需時間在 5 分鐘以內者有 38%，需要 6~10 分鐘者有 27%，需要 11~20 分鐘者有 21%，至於交通時間超過 20 分鐘者占 14%，顯示病人在選擇就診場所時，交通方便與距離遠近應是重要的考慮因素。(詳見統計表 6)

與 95 年 6 月調查結果比較，就診交通時間兩次調查結果無顯著差異。

表2-4 就診交通時間

單位：%

項 目	95年6月 (n=1,086)	95年12月 (n=1,084)
<b>總計</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
5分鐘以內	40.2	38.1
6~10分鐘	26.8	27.3
11~20分鐘	19.5	21.0
超過20分鐘	13.5	13.6
平均數(分)	13.7	13.5
中位數(分)	10	10

對於所需要花費的交通時間，95%的病人覺得可以接受(含完全沒有問題)，與 95 年 6 月的調查結果(94%)無顯著差異。其中覺得完全沒有問題者有 67%，有 28%覺得可以接受，覺得普通者有 4%，而 1%的病人覺得不能接受(含非常不能接受)。(詳見統計表 7)

表2-5 就診交通時間的接受程度

單位：%

項 目	95年6月 (n=1,086)	95年12月 (n=1,084)
<b>總計</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
完全沒有問題	69.3	66.8
可以接受	24.9	28.3
普通	3.5	3.5
不能接受	2.0	1.3
非常不能接受	0.3	0.1

交叉分析顯示，牙醫病人對就診交通時間的接受程度與其基本資料並無顯著相關。

## (2)等候診療時間的接受程度

91%的病人等候診療的時間不會超過半小時，較95年6月的調查結果(88%)高；而9%的病人等候診療的時間超過半小時，較95年6月的調查結果低。

25%的病人等候時間在5分鐘以內，等候6~20分鐘者有46%，等候超過20分鐘且在半小時以內者有20%。平均等候診療時間為19分鐘，與95年6月的調查結果不多，而中位數為12分鐘。(詳見統計表8)

表2-6 等候診療時間

單位：%

項 目	95年6月 (n=1,086)	95年12月 (n=1,084)
<b>總計</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
5分鐘以內	30.5*	24.8
6~20分鐘	39.6*	45.6
21~30分鐘	17.3	20.4
超過30分鐘	11.8*	8.9
不知道	0.8	0.4
平均數(分)	19.5	19.4
中位數(分)	10	12

註：“\*”表示與95年12月調查結果比較，有顯著差異者。

對於這樣的等候時間，有84%的病人覺得可以接受(含完全沒有問題)，與95年6月調查結果(83%)無顯著差異。其中覺得完全沒有問題者有48%，較95年6月調查結果低，而36%覺得可以接受，則較95年6月調查結果高，覺得普通者有9%，而7%的病人覺得不能接受(含非常不能接受)。(詳見統計表9)

表2-7 等候診療時間的接受程度

單位：%

項 目	95年6月 (n=1,086)	95年12月 (n=1,084)
<b>總計</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
完全沒有問題	54.0*	48.4
可以接受	28.7*	35.8
普通	6.8	8.9
不能接受	8.1	6.1
非常不能接受	2.3*	0.8

註：“\*”表示與95年12月調查結果比較，有顯著差異者。

交叉分析顯示，牙醫病人對等候診療時間的接受程度與其年齡有顯著相關。表示可以接受或完全沒有問題的比例，年齡以 60 歲及以上者高於其他年齡層者。

### (3)對醫生診療時間與滿意程度

92%的病人表示醫生診療時間在半小時以內，與 95 年 6 月調查結果(90%)無顯著差異。而診療 10 分鐘以內的比例有 26%，11~20 分鐘的有 39%，21~30 分鐘者有 27%，診療半小時至一小時者有 6%，至於診療時間超過一小時者僅有 1%。平均診療時間為 22 分鐘，與 95 年 6 月的調查結果無顯著差異，至於中位數 20 分鐘則與 95 年 6 月的調查結果相同。(詳見統計表 11)

表2-8 醫生診療時間

單位：%

項 目	95年6月 (n=1,086)	95年12月 (n=1,084)
<b>總計</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
10分鐘以內	27.0	25.7
11~20分鐘	36.7	39.4
21~30分鐘	26.5	26.7
31~60分鐘	7.1	6.0
超過一小時	1.0	1.1
不知道	1.8	1.0
平均數(分)	21.7	21.5
中位數(分)	20	20

交叉分析顯示，醫生診療時間與病人的年齡與教育程度有顯著相關；就年齡來看，醫生平均診療時間以未滿 15 歲者較短；就教育程度來看，醫生平均診療時間以大專及以上者較長。

高達 96%的病人對於醫生的檢查及治療之仔細程度持肯定態度(含非常滿意、滿意及普通)。其中覺得非常滿意者有 17%，覺得滿意者有 66%，覺得普通者有 13%，而覺得不滿意(含非常不滿意)者只有 4%。另外，不到 1%的病人表示沒意見。(詳見統計表 12)

若以 5 分代表非常滿意，4 分代表滿意，3 分代表普通，2 分代表不滿意，1 分代表非常不滿意，則病人對醫生的檢查及治療之仔細程度的滿意度平均分數為 4.0 分，與於 95 年 6 月的 4.0 分相同。

表2-9 對醫生的檢查及治療仔細程度的滿意度

單位：%

項 目	95年6月 (n=1,086)	95年12月 (n=1,084)
<b>總計</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	17.1	17.1
滿意	64.7	65.7
普通	14.3	13.3
不滿意	3.0	3.3
非常不滿意	0.5	0.3
沒意見	0.4	0.3
平均滿意度分數(分)	4.0	4.0

交叉分析顯示，牙醫病人對醫生的檢查及治療仔細程度的滿意度與其教育程度、分局別有顯相關。就教育程度來看，病人表示滿意(含非常滿意)醫生的檢查及治療仔細程度的比例，以大專及以上者較高；就分局別來看，以北區分局及高屏分局較高，台北分局及中區分局較低。

就初診與複診病人的平均滿意度分數來看，初診病人與複診病人的平均滿意度分數都無顯著差異(皆約4分)。

有 94%的病人對醫生治療花費時間持肯定態度(含非常滿意、滿意及普通)。其中覺得非常滿意者有 10%，覺得滿意者有 66%，覺得普通者有 19%；而覺得不滿意(含非常不滿意)者只有 4%。另外有 1%的病人表示沒意見。病人對於醫生治療花費時間的滿意度平均分數為 3.8 分，與 95 年 6 月調查結果的 3.9 分無顯著差異。(詳見統計表 13)

表2-10 對醫生治療花費時間的滿意度

單位：%

項 目	95年6月 (n=1,086)	95年12月 (n=1,084)
<b>總計</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
非常滿意	11.1	10.3
滿意	67.5	66.3
普通	15.6	18.6
不滿意	4.1	3.4
非常不滿意	0.3	0.6
沒意見	1.4	0.8
平均滿意度分數(分)	3.9	3.8

交叉分析顯示，病人對醫生治療花費時間的滿意度與其教育程度、分局別有顯著相關；就教育程度來看，表示滿意(含非常滿意)醫生檢查及治療花費時間的比例，以大專及以上者較高，高中(職)者較低；就分局別來看，表示滿意(含非常滿意)的比例，以南區分局及高屏分局較高，以台北分局及北區分局較低。

## 5. 牙醫診所提供藥品名稱、劑量、服用方法的情形

有 85%的病人表示牙醫師沒有開藥，15%的病人表示有開藥。而有開藥的病人中，有 10%表示牙醫診所有提供藥品名稱、劑量、服用方法等資料，僅 2%表示沒有提供， 1%的病人表示牙醫診所僅提供部份資料，另有 3%表示不知道。此外，牙醫師開藥的平均天數為 3 天。此題為 95 年 12 月新增之題目。(詳見統計表 14)

表2-11 牙醫診所提供藥品名稱、劑量、服用方法的情形

單位：%

項 目	95 年 12 月 (n=1,084)
總計	<b>100.0</b>
沒有開藥	<b>84.6</b>
有開藥	<b>15.4</b>
有提供	9.8
沒有提供	2.2
僅提供部份資料	0.6
不知道	2.9
開藥平均天數(天)	3

交叉分析顯示，牙醫診所提供藥品名稱、劑量、服用方法的情形與病人有無慢性病或重大疾病有顯著相關。表示牙醫診所有提供的比例，以有慢性病或重大疾病者高於無慢性病或重大疾病者(21%比 8%)。

## 6. 使用健保卡的情形

幾乎所有的病人就診時都有使用健保卡，僅2%的病人沒有使用健保卡。至於沒有使用健保卡的原因，以「看病的類別是健保不給付項目」為主(76%)。(詳見統計表15)

表2-12 使用健保卡的情形

單位：%

項 目	95年6月 (n=1,086)	95年12月 (n=1,084)
<b>總計</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
有使用	97.6	98.1
沒使用	2.4	1.9

表2-13 自費看牙醫的原因

單位：%

項 目	95年6月 (n=26)	95年12月 (n=66)
<b>總計</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
看病的類別是健保不給付	60.0	75.9
院所解釋該治療健保不給付	11.6	-
沒有加入全民健保	12.0	11.2
忘了帶卡	-	9.1
認為健保的藥較差	-	-
其他	16.3	3.9

註：由於回答此題者樣本數較少，故表格內數字僅供參考

## 7. 醫院診所是否有開立收據

有 80% 的病人表示該次就診的醫院診所所有開立收據，18% 表示沒有，另外有 2% 的病人表示不知道有沒有開立收據，與 95 年 6 月比較，兩次調查結果無顯著差異。(詳見統計表 16)

表2-14 醫院診所是否有開立收據

單位：%

項 目	95年6月 (n=1,086)	95年12月 (n=1,084)
<b>總計</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
有	80.2	79.6
沒有	17.5	17.9
不知道	2.3	2.5

交叉分析顯示，牙醫病人就診的醫院診所是否有開立收據與其基本資料無顯著相關。

## 8. 就診費用

### (1) 牙醫病人對就診費用的看法

超過半數(58%)的病人對於該次的就診費用表示還好，可以接受，有 24% 的病人認為該次就診的費用便宜(含很便宜)，而 17% 的病人認為有點貴(含很貴)，另外，1% 的病人表示不知道或無意見。此題為 95 年 12 月新增之題目。(詳見統計表 17)

表2-15 牙醫病人對就診費用的看法

單位：%

項 目	95年12月 (n=1,084)
<b>總計</b>	<b>100.0</b>
很便宜	7.0
便宜	16.8
還好，可以接受	57.9
有點貴	11.5
很貴	5.8
不知道/無意見	0.9

交叉分析顯示，牙醫病人對就診費用表示便宜(含很便宜)的比例，以男性、15~29 歲者、大專及以上者較高，而表示還好，可以接受的比例，各基本資料之間並無顯著差異。

## (2) 就醫總費用

就所有病人而言，平均一次就醫總費用在 51 至 100 元的比例最高，有 55%，其次是 101 至 150 元的 20%，而兩次調查結果並無顯著差異。(詳見統計表 18)

表2-16 平均一次就醫總費用分佈情形

單位：%

平均一次就診費用	95年6月 (n=1,086)	95年12月 (n=1,084)
<b>總計</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
50 元以下	14.1	12.8
51 至 100 元	51.4	55.1
101 至 150 元	21.8	20.2
151 元以上	12.2	11.9
不知道	0.5	-

就有療程的病人而言，40%的病人平均一次的就醫總費用在 2000 元以下，與 95 年 6 月(43%)調查結果無顯著差異，2001~3000 元的有 15%，3001~5000 元的有 17%，5001~10000 元的有 21%，10000 元以上的有 8%。(詳見表 2-17)

表2-17 有療程的病人之平均一次就醫總費用分佈情形

單位：%

項 目	95年6月 (n=89)	95年12月 (n=97)
<b>總計</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
1000 元以下	20.3	9.6
1001~2000 元	22.3	30.1
2001~3000 元	16.4	14.8
3001~5000 元	14.1	17.0
5001~10000 元	18.6	20.8
10001 元以上	8.3	7.7

註：由於回答此題者樣本數較少，故表格內數字僅供參考

就平均數來看，所有病人平均一次就醫總費用為 436 元，中位數為 100 元，與 95 年 6 月調查結果無顯著差異。此外，有療程者平均一次費用為 3,783 元，無療程者為 107 元。

表2-18 平均一次就醫總費用

項 目	所有病人		有療程者		沒有療程者	
	95年6月	95年12月	95年6月	95年12月	95年6月	95年12月
平均一次就醫總費用(元)	417	436	3,695	3,783	123	107
中位數(元)	100	100	2,290	2,500	100	100

### (3) 掛號費用

牙醫病人當次看病付的掛號費用以「50元及以下」的比例最多，有69%，其次是「51元-100元」占26%，5%為「101元以上」，此外，兩次調查結果並無顯著差異。(詳見附表19)

表2-19 掛號費

單位：%

掛號費	95年6月 (n=1,086)	95年12月 (n=1,084)
<b>總計</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
50元及以下	70.6	69.4
51元-100元	24.2	25.5
101元以上	4.0	4.8
不知道	1.2	0.3

### (4) 部份負擔費用

牙醫病人當次看病付的部分負擔費用以「50元及以下」占絕大多數，有97%，與95年6月調查結果無顯著差異；而費用在101元以上者有2%，較95年6月調查結果高。(詳見附表20)

表2-20 部份負擔費用

單位：%

掛號費	95年6月 (n=1,086)	95年12月 (n=1,084)
<b>總計</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
50元及以下	97.3	96.7
51元-100元	0.4	0.7
101元以上	0.5*	2.4
不知道	1.7*	0.2

註：“\*”表示與95年12月調查結果比較，有顯著差異者。

### (5) 自付其他費用情形

89%的病人除掛號費和部份負擔外沒有再自付其他費用，另有 11%的病人有自付其他費用。就有無療程來看，有療程者都有付其他費用，相對的，沒有療程者絕大部份(98%)不需付其他費用，整體來看，兩次的調查結果並無顯著差異。(詳見附表 21)

表2-21 除掛號費和部份負擔外，有沒有再付其他費用(95年6月)

單位：%

有無支付其他費用	所有病人	有無療程	
		有療程	沒有療程
<b>總計</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
沒有付其他費用	88.1	-	95.9
有付其他費用	11.8	100.0	3.9
不知道/忘記了	0.1	-	0.1
樣本數(人)	1,086	89	997

表2-22 除掛號費和部份負擔外，有沒有再付其他費用(95年12月)

單位：%

有無支付其他費用	所有病人	有無療程	
		有療程	沒有療程
<b>總計</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
沒有付其他費用	89.2	-	98.0
有付其他費用	10.8	100.0	2.0
不知道/忘記了	-	-	-
樣本數(人)	1,084	97	987

至於有自付其他費用者的自付費用分佈情形，以自付 1000 元以上的比例最高(82%)，其中絕大部分都是自付 100 元以下的 12%。與 95 年 6 月比較，有自付其他費用在 1000 元以上者的比例提高不少。

表2-23 有自付其他費用者的自付費用分佈情形

單位：%

項 目	95 年 6 月 (n=128)	95 年 12 月 (n=117)
<b>總計</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
100 元以下	16.8	12.4
101-150 元	1.2	0.7
151-200 元	1.3	1.2
201-250 元	2.4	-
251-300 元	2.4	1.0
301-350 元	1.9	0.6
351-400 元	-	-
401-500 元	-	1.0
501-1000 元	3.1	1.2
1000 元以上	64.5*	81.8
不知道/忘記了	6.5	-

註："\*"表示與 95 年 12 月調查結果比較，有顯著差異者。

若與實施前比較，表示有再付其他費用的比例降低；而 95 年 6 月與 12 月的調查結果無顯著差異。

表2-24 除掛號費和部份負擔外，有沒有再付其他費用之比較

單位：%

項 目	87年4月 (實施前)	95年6月 (n=1,086)	95年12月 (n=1,084)
<b>總計</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
有	19.6*	11.8	10.8
沒有	80.4*	88.1	89.2

註 1："\*"表示與 95 年 12 月調查結果比較，有顯著差異者。

註 2：94 年 6 月以前的調查抽樣方式為先抽醫療院所，再請抽中的醫療院所提供抽樣日之病患名單進行訪問；94 年 6 月(含)以後的調查則改戶內隨機抽樣。

自付其他費用的原因以「健保不給付」為最多，有 89%；其次是「補健保給付差額」，有 15%，兩次調查結果並無顯著差異，由此可知，病人自付其他費用的原因皆以「健保不給付」為主要，「補健保給付差額」為次要。

表2-25 自付其他費用的理由(複選)

單位：%

項 目	95年6月	95年12月
健保不給付	83.3	89.4
補健保給付差額	23.4	14.8
非健保身分	2.4	1.2
沒帶卡	-	0.6
其他	2.4	-
樣本數(人)	128	117

因「健保不給付」原因而自付其他費用的項目以「裝置假牙」最多，有63%；而「牙齒矯正」有22%，兩次調查結果並無顯著差異。

表2-26 因「健保不給付」而自付其他費用的項目(複選)

單位：%

項 目	95年6月	95年12月
裝置假牙	63.8	63.4
牙齒矯正	23.9	22.4
其他	16.3	15.3
不知道	-	1.9
樣本數(人)	107	105

由於回答因「補健保給付差額」而自付其他費用之樣本數較少，無法檢定出各項百分比間的差異，故表格內數字僅供參考，各項目的百分比如表2-27。

表2-27 因「補健保給付差額」而自付其他費用的項目(複選)

單位：%

項 目	95年6月	95年12月
藥品	32.9	23.8
醫材	29.9	17.9
檢查	29.6	20.3
牙科手術	22.8	-
牙科治療	22.7	31.9
打針	14.4	7.0
連續拔牙	-	8.4
其他	11.1	8.4
樣本數(人)	30	17

## 9. 有醫療問題時，是否知道諮詢及申訴管道？

當病人有牙醫門診醫療問題時，表示知道諮詢及申訴管道者 12%，而大部分(88%)病人表示不知道，與 95 年 6 月的調查結果無顯著差異。(詳見統計表 22)

表2-28 有醫療問題時，是否知道諮詢及申訴管道？

單位：%

項 目	95年6月 (n=1,086)	95年12月 (n=1,084)
<b>總計</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
知道	9.4	11.7
不知道	90.6	88.3

交叉分析顯示，牙醫病人有醫療問題時，是否知道諮詢及申訴管道與其分局別有顯著相關；表示知道諮詢及申訴管道的比例，以中區分局較高，南區及高屏分局較低。

## 10. 牙醫師有無教導病患如何正確刷牙或預防蛀牙等牙齒保健方法

63%的病人表示牙醫師常常教導病患如何正確刷牙或預防蛀牙等牙齒保健方法，24%表示很少，尚有 12%的病人表示牙醫師從來沒有教導病患如何正確刷牙或預防蛀牙等牙齒保健方法。與 95 年 6 月調查結果比較，牙醫師常常教導的比例增加，而從來沒有的比例則減少。(詳見統計表 27)

表2-29 牙醫師有無教導病患如何正確刷牙或預防蛀牙等牙齒保健方法

單位：%

項 目	95年6月 (n=1,086)	95年12月 (n=1,084)
<b>總計</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
從來沒有	19.2*	11.9
很少	26.9	24.3
常常	52.7*	63.2
不記得	1.2	0.6

註：“\*”表示與 95 年 12 月調查結果比較，有顯著差異者。

交叉分析顯示，牙醫師有無教導病患如何正確刷牙或預防蛀牙等牙齒保健方法與病患之基本資料並無顯著相關。

## 二、醫療品質滿意度

以下提到持肯定態度指「非常滿意」、「滿意」及「普通」；滿意度是指「非常滿意」及「滿意」，不滿意度是指「非常不滿意」及「不滿意」。滿意度分數：以5分代表非常滿意，4分代表滿意，3分代表普通，2分代表不滿意，1分代表非常不滿意。

就各項牙醫服務品質而言，病人持肯定態度的比例皆達95%以上，而就整體牙醫服務品質而言，有97%的病人持肯定態度。

就肯定態度來看，與95年6月的調查結果比較，「治療效果」持肯定態度的比例增加2個百分點，「整體牙醫服務品質」與「牙醫醫療設備」與上次結果無顯著差異。

就滿意度來看，與95年6月的調查結果比較，「牙醫醫療設備」的滿意度比例下降7個百分點，而「整體牙醫服務品質」與「治療效果」與上次結果無顯著差異。

表2-30 醫療品質滿意度(95年12月)

滿意度項目	總計	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道 沒意見	肯定 態度
<b>整體牙醫服務品質</b>	<b>100.0</b>	<b>14.3</b>	<b>69.0</b>	<b>14.0</b>	<b>1.9</b>	<b>0.4</b>	<b>0.3</b>	<b>97.3</b>
牙醫醫療設備	100.0	14.2	63.3	19.6	1.9	0.2	0.8	97.1
牙醫診所(院所)的服務態度	100.0	20.4	65.4	12.1	1.4	0.4	0.4	97.8
治療效果	100.0	15.2	66.4	14.1	2.8	0.5	1.1	95.6

表2-31 醫療品質滿意度(95年6月)

滿意度項目	總計	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道 沒意見	肯定 態度
<b>整體牙醫服務品質</b>	<b>100.0</b>	<b>14.9</b>	<b>71.3</b>	<b>11.3</b>	<b>1.7</b>	<b>0.4</b>	<b>0.4</b>	<b>97.5</b>
牙醫醫療設備	100.0	15.2	67.0	14.5	1.4	0.1	1.8	96.7
治療效果	100.0	15.8	66.0	11.5	4.4	0.4	2.0	93.3

註：以上僅列出與95年12月相同的議題

## 1. 對牙醫醫療設備之滿意度

高達 97% 的病人對於就診場所的牙醫醫療設備持肯定態度，其中覺得非常滿意者有 14%，覺得滿意者有 63%，覺得普通者有 20%，而覺得不滿意(含非常不滿意)者有 2%。另外有 1% 的病人表示不知道或沒意見。平均滿意度分數為 3.90 分。(詳見統計表 23)

與實施前及 95 年 6 月的調查結果比較，持肯定態度的比例都無顯著差異；在平均滿意度分數方面，則是由 95 年 6 月的 3.97 分降至 95 年 12 月的 3.90 分。

表2-32 對牙醫醫療設備之滿意度

單位：%

項 目	87年4月 (實施前)	95年6月 (n=1,086)	95年12月 (n=1,084)
總 計	100.0	100.0	100.0
非 常 滿 意	15.5	15.2	14.2
滿 意	66.1	67.0	63.3
普 通	16.1*	14.5*	19.6
不 滿 意	1.8	1.4	1.9
非 常 不 滿 意	0.0	0.1	0.2
沒 意 見	0.5	1.8*	0.8

註 1：“\*”表示與 95 年 12 月調查結果比較，有顯著差異者。

註 2：94 年 6 月以前的調查抽樣方式為先抽醫療院所，再請抽中的醫療院所提供抽樣日之病患名單進行訪問；94 年 6 月(含)以後的調查則改戶內隨機抽樣。

交叉分析顯示，牙醫病人對於牙醫醫療設備感之滿意度與其基本資料並無顯著相關。

## 2. 對牙醫診所(院所)服務態度之滿意度

高達98%的病人對牙醫診所(院所)的服務態度持肯定態度，其中覺得非常滿意者有20%，覺得滿意者有65%，覺得普通者有12%，而覺得不滿意(含非常不滿意)者有2%。平均滿意度分數為4.04分。此題為95年12月新增之議題。(詳見統計表24)

表2-33 牙醫診所(院所)服務態度之滿意度

單位：%

項 目	95年12月 (n=1,084)
<b>總 計</b>	<b>100.0</b>
非 常 滿 意	20.4
滿 意	65.4
普 通	12.1
不 滿 意	1.4
非 常 不 滿 意	0.4
沒 意 見	0.4

交叉分析亦顯示，牙醫病人對牙醫診所(院所)服務態度之滿意度與其基本資料並無顯著相關。

## 3. 對治療效果之滿意度

高達96%的病人對於治療的效果(症狀的改善程度)持肯定態度，其中覺得非常滿意者有15%，覺得滿意者有66%，覺得普通者有14%，而覺得不滿意(含非常不滿意)者有3%。另外，1%的病人表示不知道或沒意見。平均滿意度分數為3.94分(詳見統計表25)

與實施前及95年6月的調查結果比較，持肯定態度的比例較95年6月增加，但與實施前無顯著差異；在平均滿意度分數方面，則與上次調查相同。

表2-34 對治療效果之滿意度

單位：%

項 目	87年4月 (實施前)	95年6月 (n=1,086)	95年12月 (n=1,084)
總 計	100.0	100.0	100.0
非 常 滿 意	16.5	15.8	15.2
滿 意	71.1*	66.0	66.4
普 通	9.0*	11.5	14.1
不 滿 意	2.9	4.4*	2.8
非 常 不 滿 意	0.3	0.4	0.5
沒 意 見	0.2*	2.0	1.1

註1：“\*”表示與95年12月調查結果比較，有顯著差異者。

註2：94年6月以前的調查抽樣方式為先抽醫療院所，再請抽中的醫療院所提供抽樣日之病患名單進行訪問；94年6月(含)以後的調查則改戶內隨機抽樣。

就初診或複診病人的滿意度來看，複診病人對治療效果感到滿意(含非常滿意)的比例高於初診病人，83%比75%。

交叉分析顯示，牙醫病人對治療效果之滿意度與其基本資料並無顯著相關。

#### 4. 對整體牙醫服務品質之滿意度

高達 97% 的病人對整體牙醫的服務品質持肯定態度，其中覺得非常滿意者有 14%，覺得滿意者有 69%，覺得普通者有 14%，而覺得不滿意(含非常不滿意)者有 2%。另外，有不到 1% 的病人表示不知道或沒意見。平均滿意度分數為 3.95 分。(詳見統計表 26)

與實施前及 95 年 6 月比較，持肯定態度的比例與平均滿意度分數均無顯著差異。

表2-35 對整體牙醫服務品質之滿意度

單位：%

項 目	87年4月 (實施前)	95年6月 (n=1,086)	95年12月 (n=1,084)
<b>總 計</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
非 常 滿 意	17.8*	14.9	14.3
滿 意	72.9*	71.3	69.0
普 通	7.3*	11.3	14.0
不 滿 意	1.9	1.7	1.9
非 常 不 滿 意	0.2	0.4	0.4
沒 意 見	0.0	0.4	0.3

註 1：“\*”表示與 95 年 12 月調查結果比較，有顯著差異者。

註 2：94 年 6 月以前的調查抽樣方式為先抽醫療院所，再請抽中的醫療院所提供抽樣日之病患名單進行訪問；94 年 6 月(含)以後的調查則改戶內隨機抽樣。

交叉分析亦顯示，牙醫病人對整體牙醫服務品質之滿意度與診所所屬分局別有顯著相關；表示滿意(含非常滿意)的比例，以高屏及東區分局較高，以中區分局較低。

#### 5. 當病人對醫療品質滿意度感到不滿時的處理情形

針對以上4個醫療品質滿意度議題，當病人有表示不滿意或非常不滿意時，進一步詢問其處理情形；七成的病人表示未向院方或診所反應不滿處，17%的病人表示有向院方表達不滿且有得到處理，而12%的病人有向院方表達不滿但沒有得到處理。此題為95年12月新增之題目。(見表2-36)

由於回答此議題之樣本數較少，無法檢定出各項基本資料間的差異，故不進行交叉分析。

表2-36 當病人對醫療品質滿意度感到不滿時的處理情形

單位：%

項 目	95年12月 (n=66)
<b>總計</b>	<b>100.0</b>
有向院方(診所)反應，且有得到處理	16.7
有向院方(診所)反應，但沒有得到處理	12.1
未向院方(診所)反應	71.2

註：由於回答此題者樣本數較少，故表格內數字僅供參考

# 統計表

# 按基本資料交叉分配表

1. 統計結果表是各題答案與基本資料之交叉分配表。
2. 樣本數是以人為單位。由於資料經加權調整，使得部分細項樣本合計數因四捨五入的關係，不等於樣本數總計。
3. 表內數字是百分比，每一橫行的百分比加總應該等於 100，有些不等於 100 是因為四捨五入的關係。”—”表示小於百分之 0.05。

表1 樣本分配表

				樣本數 (人)	百分比
<b>總性</b>	<b>計別</b>			<b>1,084</b>	<b>100.0</b>
	男			483	44.5
	女			601	55.5
<b>年</b>	<b>齡</b>				
未	滿	15	歲	217	20.0
15	~	19	歲	79	7.2
20	~	29	歲	185	17.1
30	~	39	歲	158	14.6
40	~	49	歲	170	15.7
50	~	59	歲	139	12.8
60	歲	及	以	136	12.6
			上		
<b>教</b>	<b>育程</b>				
小	學	及	以	298	27.5
國	(	初	)	119	10.9
高	中	(	職	278	25.7
大	學	及	專	340	31.3
研	究	所	及	49	4.5
			以		
			上		
<b>全家每月平均收入</b>					
1	萬	5	千	50	4.7
			元		
			以		
			下		
1	萬	5	~	140	12.9
			未		
			滿		
			3		
			萬		
			元		
3	萬	~	未	222	20.5
			滿		
			4		
			萬		
			5		
			千		
			元		
4	萬	5	~	188	17.3
			未		
			滿		
			6		
			萬		
			元		
6	萬	~	未	91	8.4
			滿		
			7		
			萬		
			5		
			千		
			元		
7	萬	5	~	62	5.7
			未		
			滿		
			9		
			萬		
			元		
9	萬	~	未	75	6.9
			滿		
			11		
			萬		
			5		
			千		
			元		
11	萬	5	~	19	1.7
			未		
			滿		
			13		
			萬		
			元		
13	萬		及	58	5.3
			以		
			上		
			不	179	16.5
			知		
			道		
<b>有無慢性病或其他重大疾病</b>					
			無	968	89.3
領	重	大	傷	7	0.6
			病		
			卡		
慢			病	106	9.7
			者		
兩			皆	4	0.3
			有		

表1 樣本分配表(續)

				樣本數 (人)	百分比
<b>分</b>	<b>局</b>	<b>別</b>			
台	北	分	局	387	35.7
北	區	分	局	142	13.1
中	區	分	局	227	20.9
南	區	分	局	142	13.1
高	屏	分	局	165	15.3
東	區	分	局	21	1.9
<b>縣</b>	<b>市</b>	<b>別</b>			
<b>台北分局</b>					
台	北	市	市	169	15.6
台	北	縣	縣	181	16.7
基	隆	市	市	17	1.5
宜	蘭	縣	縣	18	1.7
金	門、連江	縣	縣	2	0.2
<b>北區分局</b>					
桃	園	縣	縣	87	8.0
新	竹	縣	縣	20	1.9
新	竹	市	市	17	1.6
苗	栗	縣	縣	18	1.7
<b>中區分局</b>					
台	中	市	市	75	6.9
台	中	縣	縣	74	6.9
彰	化	縣	縣	57	5.3
南	投	縣	縣	20	1.8
<b>南區分局</b>					
雲	林	縣	縣	24	2.3
嘉	義	縣	縣	14	1.3
台	南	縣	縣	38	3.5
台	南	市	市	49	4.5
嘉	義	市	市	18	1.6
<b>高屏分局</b>					
高	雄	市	市	87	8.0
高	雄	縣	縣	49	4.5
屏	東	縣	縣	25	2.3
澎	湖	縣	縣	4	0.4
<b>東區分局</b>					
花	蓮	縣	縣	14	1.3
台	東	縣	縣	7	0.6

表2 最近一次到牙醫診所看病的原因

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	牙齒不舒服 去看病	醫師要求複 診	定期 拿藥
<b>總性</b>	<b>計別</b>			<b>1,084</b>	<b>100.0</b>	<b>84.1</b>	<b>15.2</b>	<b>0.7</b>
	男			483	100.0	83.1	16.3	0.7
	女			601	100.0	84.9	14.4	0.7
<b>年</b>	<b>齡*</b>							
	未滿	15	歲	217	100.0	83.8	16.2 -	
	15	~	19	79	100.0	65.7	34.3 -	
	20	~	29	185	100.0	74.8	23.6	1.6
	30	~	39	158	100.0	88.5	11.5 -	
	40	~	49	170	100.0	89.0	8.5	2.5
	50	~	59	139	100.0	91.6	8.4 -	
	60	歲及以	上	136	100.0	89.0	11.0 -	
<b>教</b>	<b>育程</b>							
	小學及以	下		298	100.0	86.4	13.6 -	
	國(初)	中		119	100.0	88.5	11.5 -	
	高中(職)			278	100.0	84.1	14.8	1.1
	大專及以	上		389	100.0	81.0	17.9	1.0
<b>全</b>	<b>家每月平均收入</b>							
	1萬5千元	以下		50	100.0	96.9	3.1 -	
	1萬5	~	未滿3萬元	140	100.0	86.6	11.7	1.6
	3萬	~	未滿4萬5千元	222	100.0	86.1	13.6	0.4
	4萬5	~	未滿6萬元	188	100.0	83.4	16.6 -	
	6萬	~	未滿7萬5千元	91	100.0	78.0	19.5	2.5
	7萬5	~	未滿9萬元	62	100.0	76.5	22.1	1.4
	9萬	~	未滿13萬元	94	100.0	79.5	20.5 -	
	13萬元	及以上		58	100.0	88.1	10.5	1.5
	不	知道		179	100.0	83.7	16.3 -	
<b>有</b>	<b>無慢性病或其他重大疾病</b>							
	無			968	100.0	83.3	15.9	0.7
	有			116	100.0	90.5	9.5 -	
<b>分</b>	<b>局別</b>							
	台北	分	局	387	100.0	81.9	17.5	0.6
	北	區	分	142	100.0	84.0	15.4	0.6
	中	區	分	227	100.0	79.8	19.6	0.6
	南	區	分	142	100.0	86.8	11.4	1.8
	高	屏	分	165	100.0	91.0	9.0 -	
	東	區	分	21	100.0	100.0 -	-	

註："\*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表3 預約(或看到)牙醫的容易度

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	非常 容易	容易	普通	不容易	非常不 容易	沒意見
<b>總</b>	<b>計</b>			<b>1084</b>	<b>100.0</b>	<b>19.3</b>	<b>50.9</b>	<b>19.0</b>	<b>9.1</b>	<b>1.5</b>	<b>0.2</b>
<b>性</b>	<b>別</b>										
	男			483	100.0	20.5	53.3	16.3	7.8	2.1	-
	女			601	100.0	18.3	49.1	21.2	10.1	1.0	0.3
<b>年</b>	<b>齡*</b>										
	未	滿	15	217	100.0	23.8	44.3	17.3	11.9	2.2	0.5
	15	~	19	79	100.0	14.9	47.8	28.4	4.5	4.5	-
	20	~	29	185	100.0	23.6	47.2	22.0	7.1	-	-
	30	~	39	158	100.0	15.3	49.6	22.9	10.7	1.5	-
	40	~	49	170	100.0	16.5	49.5	19.0	12.5	2.5	-
	50	~	59	139	100.0	18.8	58.4	13.4	9.4	-	-
	60	歲	及	136	100.0	17.4	64.0	13.4	3.5	1.2	0.6
			以								
			上								
<b>教</b>	<b>育</b>										
	小	學	及	298	100.0	22.0	51.9	15.2	9.1	1.2	0.7
	國	(	)	119	100.0	15.2	49.4	19.5	14.9	1.0	-
	高	中	(	278	100.0	17.4	48.9	22.8	8.1	2.8	-
	大	專	)	389	100.0	19.8	52.1	19.0	8.0	1.0	-
			以								
			上								
<b>全</b>	<b>家</b>										
	每	月	平								
	均	收	入								
	1	萬	5	50	100.0	29.7	50.7	9.8	6.6	1.6	1.6
	千	元	以	140	100.0	16.2	54.6	18.1	9.6	0.6	0.8
	下			222	100.0	21.2	51.4	18.8	6.7	1.8	-
	1	萬	5	188	100.0	17.4	46.7	21.2	12.3	2.5	-
	~	未	滿	91	100.0	16.0	54.2	17.0	12.8	-	-
	3	萬	~	62	100.0	19.2	50.9	19.1	9.5	1.3	-
	未	滿	4	94	100.0	28.3	51.2	14.2	6.4	-	-
	滿	6	萬	58	100.0	12.4	58.9	17.0	8.1	3.5	-
	元			179	100.0	17.6	47.6	24.4	8.6	1.8	-
	6	萬	~								
	未	滿	7								
	萬	5	千								
	元										
	7	萬	5								
	~	未	滿								
	9	萬	元								
	9	萬	~								
	未	滿	13								
	萬	元	及								
	以	上									
	不	知	道								
<b>有</b>	<b>無</b>										
	無			968	100.0	19.3	50.8	18.9	9.2	1.7	0.1
	有			116	100.0	19.5	52.2	19.7	7.8	-	0.7
<b>分</b>	<b>局</b>										
	台	北	分	387	100.0	22.3	50.1	20.4	6.3	0.9	-
	北	區	分	142	100.0	12.9	47.4	22.8	12.9	3.2	0.8
	中	區	分	227	100.0	20.4	50.1	21.8	5.2	2.1	0.3
	南	區	分	142	100.0	17.1	57.6	10.9	12.7	1.7	-
	高	屏	分	165	100.0	19.2	49.6	16.1	14.4	0.7	-
	東	區	分	21	100.0	11.0	64.6	14.5	9.9	-	-
			局								

註：“\*”表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表4 有沒有因牙醫診所例假日休診而造成就醫不便  
及其原因

單位：百分比

	樣本數 (人)	總計	有造成就 醫的不便	有造成就醫不便的原因		
				平常沒時間 ，只有例假 日有空	星期六、日 臨時生病， 沒有診所看 診不方便	固定在這家 診所看診， 星期六、日 休診不方便
<b>總計</b>	<b>1,084</b>	<b>100.0</b>	<b>32.3</b>	<b>6.1</b>	<b>15.2</b>	<b>11.1</b>
<b>性別</b>						
男	483	100.0	30.1	6.4	14.1	9.6
女	601	100.0	34.0	5.8	16.0	12.2
<b>年齡*</b>						
未滿15歲	217	100.0	37.8	8.1	19.5	10.3
15~19歲	79	100.0	22.4	4.5	4.5	13.4
20~29歲	185	100.0	30.7	6.3	13.4	11.0
30~39歲	158	100.0	35.9	7.6	17.6	10.7
40~49歲	170	100.0	38.5	8.5	17.5	12.5
50~59歲	139	100.0	29.7	2.5	15.8	11.4
60歲及以上	136	100.0	22.1	2.3	10.5	9.3
<b>教育程度</b>						
小學及以下	298	100.0	32.4	5.7	18.0	8.7
國中(初)	119	100.0	38.1	10.3	15.4	12.4
高中(職)	278	100.0	27.9	4.5	14.0	9.4
大專及以上	389	100.0	33.7	6.2	13.8	13.7
<b>全家每月平均收入</b>						
1萬5千元以下	50	100.0	21.4	1.6	13.8	6.0
1萬5~未滿3萬元	140	100.0	34.0	2.9	20.9	10.2
3萬~未滿4萬5千元	222	100.0	32.4	8.8	15.4	8.1
4萬5~未滿6萬元	188	100.0	33.7	6.5	15.0	12.2
6萬~未滿7萬5千元	91	100.0	33.7	7.4	16.9	9.3
7萬5~未滿9萬元	62	100.0	36.2	2.0	15.8	18.4
9萬~未滿13萬元	94	100.0	31.8	9.2	10.0	12.6
13萬元及以上	58	100.0	47.9	9.3	17.8	20.8
不知道	179	100.0	25.6	4.0	11.6	10.0
<b>有無慢性病或其他重大疾</b>						
無	968	100.0	31.9	6.5	14.3	11.1
有	116	100.0	35.9	2.5	22.7	10.7
<b>分局別</b>						
台北分局	387	100.0	35.8	9.0	14.3	12.4
北區分局	142	100.0	30.5	6.6	13.5	10.4
中區分局	227	100.0	29.0	3.7	15.3	10.0
南區分局	142	100.0	32.6	3.8	18.0	10.8
高屏分局	165	100.0	30.4	3.8	16.1	10.4
東區分局	21	100.0	30.0	7.9	13.8	8.2

註："\*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表4 有沒有因牙醫診所例假日休診而造成就醫不便  
及其原因(續)

單位：百分比

				沒有造成就醫不便的原因				
				沒有造成就醫的不便	時間可以配合	診所星期六、日有看診	可到別家診所或醫院看診	沒有利用例假日就診
<b>總性</b>	<b>計別</b>			<b>67.7</b>	<b>23.9</b>	<b>8.8</b>	<b>2.2</b>	<b>32.8</b>
	男			69.9	22.9	9.0	3.7	34.3
	女			66.0	24.8	8.6	0.9	31.6
<b>年</b>	<b>齡*</b>							
未滿	15	歲		62.2	17.8	10.3	1.1	33.0
15	~	19	歲	77.6	32.8	13.4	6.0	25.4
20	~	29	歲	69.3	19.7	8.7	3.1	37.8
30	~	39	歲	64.1	23.7	9.2	1.5	29.8
40	~	49	歲	61.5	25.0	7.5	0.5	28.5
50	~	59	歲	70.3	22.8	8.9	3.0	35.6
60	歲及	以上		77.9	34.3	5.2	2.3	36.0
<b>教</b>	<b>育程</b>							
小學	及		以下	67.6	24.1	8.6	2.0	32.9
國	(	初	)	61.9	27.9	5.2	0.6	28.3
高	中	(	職)	72.1	22.2	7.7	3.2	38.9
大	專	及以上		66.3	23.8	10.9	2.0	29.7
<b>全家每月平均收入</b>								
1	萬	5	千元以下	78.6	30.2	3.3	4.5	40.7
1	萬	5	~未滿3萬元	66.0	20.8	6.6	2.2	36.3
3	萬	~未滿4	萬5千元	67.6	19.8	10.8	2.1	34.9
4	萬	5	~未滿6萬元	66.3	22.3	9.3	3.7	31.1
6	萬	~未滿7	萬5千元	66.3	22.2	9.9	1.3	32.9
7	萬	5	~未滿9萬元	63.8	35.9	5.3	-	22.7
9	萬	~未滿13	萬元	68.2	31.3	7.0	1.3	28.6
13	萬	元及以上		52.1	20.1	11.0	-	20.9
不知道				74.4	25.5	10.1	2.4	36.5
<b>有無慢性病或其他重大疾</b>								
無				68.1	23.6	9.1	2.1	33.3
有				64.1	26.9	6.2	2.5	28.5
<b>分</b>	<b>局別</b>							
台	北	分	局	64.2	23.6	9.9	0.5	30.2
北	區	分	局	69.5	27.5	10.8	3.1	28.2
中	區	分	局	71.0	21.5	9.7	7.0	32.8
南	區	分	局	67.4	23.2	4.7	-	39.6
高	屏	分	局	69.6	25.3	7.2	0.8	36.3
東	區	分	局	70.0	25.8	5.7	-	38.5

表5 若因為例假日休診而造成就診不便，能不能在當地找到其他的就醫醫療院所

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	能找到	不能找到
<b>總計</b>				<b>350</b>	<b>100.0</b>	<b>53.1</b>	<b>46.9</b>
<b>性別</b>							
	男			145	100.0	52.9	47.1
	女			205	100.0	53.3	46.7
<b>年齡</b>							
	未滿	15	歲	82	100.0	51.4	48.6
	15	~	19	18	100.0	60.0	40.0
	20	~	29	57	100.0	64.1	35.9
	30	~	39	57	100.0	53.2	46.8
	40	~	49	66	100.0	50.6	49.4
	50	~	59	41	100.0	46.7	53.3
	60	歲及	以上	30	100.0	47.4	52.6
<b>教育程度</b>							
	小學	及	以下	96	100.0	47.4	52.6
	國	(初)	中	45	100.0	50.0	50.0
	高	中	(職)	78	100.0	57.4	42.6
	大專	及	以上	131	100.0	56.0	44.0
<b>全家每月平均收入</b>							
	1	萬	5千元以下	11	100.0	37.8	62.2
	1	萬	5~未滿3萬元	48	100.0	54.4	45.6
	3	萬	~未滿4萬5千元	72	100.0	47.8	52.2
	4	萬	5~未滿6萬元	63	100.0	54.2	45.8
	6	萬	~未滿7萬5千元	31	100.0	62.1	37.9
	7	萬	5~未滿9萬元	22	100.0	54.8	45.2
	9	萬	~未滿13萬元	30	100.0	71.3	28.7
	13	萬	元及以上	28	100.0	48.5	51.5
	不	知	道	46	100.0	46.4	53.6
<b>有無慢性病或其他重大疾病</b>							
	無			308	100.0	54.5	45.5
	有			42	100.0	43.4	56.6
<b>分局別</b>							
	台	北	分局	138	100.0	56.1	43.9
	北	區	分局	43	100.0	50.3	49.7
	中	區	分局	66	100.0	48.6	51.4
	南	區	分局	46	100.0	53.3	46.7
	高	屏	分局	50	100.0	55.6	44.4
	東	區	分局	6	100.0	35.0	65.0

註：“\*”表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表6 就診交通時間

單位：百分比

				樣本數 (人)	平均數 (分)	中位數 (分)	總計	5分鐘 以內	6~10 分鐘	11~20 分鐘	超過 20分鐘
<b>總性</b>	<b>計別</b>			<b>1,084</b>	<b>13.5</b>	<b>10</b>	<b>100.0</b>	<b>38.1</b>	<b>27.3</b>	<b>21.0</b>	<b>13.6</b>
	男			483	12.8	10	100.0	40.5	27.6	19.4	12.5
	女			601	14.0	10	100.0	36.2	27.0	22.4	14.4
<b>年</b>	<b>齡</b>										
未	滿	15	歲	217	11.9	10	100.0	40.5	28.6	20.5	10.3
15	~	19	歲	79	11.6	10	100.0	43.3	22.4	22.4	11.9
20	~	29	歲	185	15.6	10	100.0	35.4	26.8	18.9	18.9
30	~	39	歲	158	13.7	10	100.0	41.2	24.4	20.6	13.7
40	~	49	歲	170	13.5	10	100.0	32.5	29.5	26.5	11.5
50	~	59	歲	139	12.6	8	100.0	46.5	25.2	14.4	13.9
60	歲	及	以	136	14.7	10	100.0	29.7	31.4	24.4	14.5
			上								
<b>教</b>	<b>育</b>										
			<b>程</b>								
			<b>度</b>								
小	學	及	以	298	12.4	10	100.0	40.1	27.4	21.7	10.9
國	(	初	)	119	14.1	10	100.0	34.7	31.3	19.8	14.3
高	中	(	職	278	11.9	10	100.0	42.6	26.2	20.1	11.2
大	專	及	以	389	15.2	10	100.0	34.4	26.8	21.6	17.1
			上								
<b>全</b>	<b>家</b>										
			<b>每</b>								
			<b>月</b>								
			<b>平</b>								
			<b>均</b>								
			<b>收</b>								
			<b>入</b>								
1	萬	5	千	50	15.8	10	100.0	30.3	23.2	28.0	18.5
			元								
1	萬	5	~	140	14.2	10	100.0	34.2	29.1	23.0	13.7
			未								
			滿								
			3								
			萬								
			元								
3	萬	~	未	222	12.9	10	100.0	42.8	25.0	18.8	13.4
			滿								
			4								
			萬								
			5								
			千								
			元								
4	萬	5	~	188	13.2	10	100.0	36.0	30.6	22.3	11.1
			未								
			滿								
			6								
			萬								
			元								
6	萬	~	未	91	11.8	10	100.0	44.1	25.5	18.7	11.7
			滿								
			7								
			萬								
			5								
			千								
			元								
7	萬	5	~	62	15.0	10	100.0	36.6	29.8	13.3	20.4
			未								
			滿								
			9								
			萬								
			元								
9	萬	~	未	94	10.1	10	100.0	45.8	28.7	19.3	6.2
			滿								
			13								
			萬								
			元								
13	萬	元	及	58	15.7	10	100.0	36.9	15.8	29.1	18.1
			以								
			上								
			不	179	14.5	10	100.0	33.5	29.6	21.2	15.7
			知								
			道								
<b>有</b>	<b>無</b>										
			<b>慢</b>								
			<b>性</b>								
			<b>病</b>								
			<b>或</b>								
			<b>其</b>								
			<b>他</b>								
			<b>重</b>								
			<b>大</b>								
			<b>疾</b>								
			<b>病</b>								
				968	13.0	10	100.0	38.6	27.6	20.8	13.0
			無								
			有	116	17.1	10	100.0	34.0	24.8	23.1	18.1
<b>分</b>	<b>局</b>										
			<b>別</b>								
台	北	分	局	387	14.4	10	100.0	36.6	29.0	17.5	16.9
北	區	分	局	142	11.6	10	100.0	40.6	28.8	21.5	9.1
中	區	分	局	227	12.6	10	100.0	36.5	26.7	25.2	11.6
南	區	分	局	142	12.9	10	100.0	40.1	21.6	27.3	11.0
高	屏	分	局	165	14.4	10	100.0	40.3	27.5	17.5	14.7
東	區	分	局	21	13.8	10	100.0	35.0	28.7	23.8	12.5

註：“\*”表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表7 就診交通時間的接受程度

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	完全沒 有問題	可以 接受	普通	不能 接受	非常不 能接受
<b>總性</b>	<b>計別</b>			<b>1,084</b>	<b>100.0</b>	<b>66.8</b>	<b>28.3</b>	<b>3.5</b>	<b>1.3</b>	<b>0.1</b>
	男			483	100.0	71.4	24.2	3.3	1.2	-
	女			601	100.0	63.1	31.6	3.7	1.4	0.2
<b>年</b>	<b>齡</b>									
未	滿	15	歲	217	100.0	70.3	24.9	3.8	1.1	-
15	~	19	歲	79	100.0	68.7	20.9	10.4	-	-
20	~	29	歲	185	100.0	64.6	30.7	4.7	-	-
30	~	39	歲	158	100.0	71.0	23.7	2.3	2.3	0.8
40	~	49	歲	170	100.0	61.5	34.0	3.0	1.5	-
50	~	59	歲	139	100.0	68.8	28.2	2.0	1.0	-
60	歲	及	以	136	100.0	62.8	33.1	1.2	2.9	-
			上							
<b>教</b>	<b>育</b>									
			<b>程</b>							
			<b>度</b>							
小	學	及	以	298	100.0	68.0	27.5	3.4	1.1	-
國	(	初	)	119	100.0	66.0	29.9	2.6	1.4	-
高	中	(	職	278	100.0	69.7	25.2	2.9	1.8	0.4
大	專	及	以	389	100.0	64.0	30.7	4.3	1.0	-
			上							
<b>全</b>	<b>家</b>									
			<b>每</b>							
			<b>月</b>							
			<b>平</b>							
			<b>均</b>							
			<b>收</b>							
			<b>入</b>							
1	萬	5	千	50	100.0	57.4	38.1	1.4	3.1	-
			元							
			以							
			下							
1	萬	5	~	140	100.0	66.1	28.8	3.4	1.7	-
			未							
			滿							
			3							
			萬							
			元							
3	萬	~	未	222	100.0	71.9	23.9	2.4	1.2	0.5
			滿							
			4							
			萬							
			5							
			千							
			元							
4	萬	5	~	188	100.0	64.9	26.4	6.5	2.2	-
			未							
			滿							
			6							
			萬							
			元							
6	萬	~	未	91	100.0	68.8	28.0	3.2	-	-
			滿							
			7							
			萬							
			5							
			千							
			元							
7	萬	5	~	62	100.0	73.1	21.2	5.6	-	-
			未							
			滿							
			9							
			萬							
			元							
9	萬	~	未	94	100.0	72.9	22.8	4.3	-	-
			滿							
			13							
			萬							
			元							
13	萬		及	58	100.0	60.7	33.2	4.0	2.1	-
			以							
			上							
不	知	道		179	100.0	61.1	36.5	1.3	1.0	-
<b>有</b>	<b>無</b>									
			<b>慢</b>							
			<b>性</b>							
			<b>病</b>							
			<b>或</b>							
			<b>其</b>							
			<b>他</b>							
			<b>重</b>							
			<b>大</b>							
			<b>疾</b>							
			<b>病</b>							
				968	100.0	67.8	27.3	3.8	1.1	0.1
			無							
			有	116	100.0	58.6	37.1	1.3	3.1	-
<b>分</b>	<b>局</b>									
			<b>別</b>							
台	北	分	局	387	100.0	68.0	25.9	4.7	1.4	-
北	區	分	局	142	100.0	67.9	26.8	3.8	1.4	-
中	區	分	局	227	100.0	65.8	28.9	4.4	0.9	-
南	區	分	局	142	100.0	61.8	35.4	0.8	1.9	-
高	屏	分	局	165	100.0	69.2	27.3	2.3	0.5	0.7
東	區	分	局	21	100.0	60.4	36.3	-	3.3	-

註：“\*”表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表8 等候診療時間

單位：百分比

				樣本數 (人)	平均數 (分)	中位數 (分)	總計	5分鐘 以內	6~20 分鐘	21~30 分鐘	超過 半小時	不知道
<b>總性</b>	<b>計別</b>			<b>1,084</b>	<b>19.4</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>	<b>24.8</b>	<b>45.6</b>	<b>20.4</b>	<b>8.9</b>	<b>0.4</b>
	男			483	18.9	10	100.0	25.5	45.5	20.1	8.5	0.3
	女			601	19.8	15	100.0	24.2	45.6	20.6	9.2	0.4
<b>年</b>	<b>齡</b>											
	未滿	15	歲	217	19.1	15	100.0	26.5	45.4	18.4	9.7	-
	15~	19	歲	79	19.0	10	100.0	29.9	43.3	19.4	7.5	-
	20~	29	歲	185	22.0	15	100.0	19.7	50.4	19.7	10.2	-
	30~	39	歲	158	17.3	10	100.0	27.5	45.8	19.1	7.6	-
	40~	49	歲	170	19.6	15	100.0	24.0	46.0	20.0	9.0	1.0
	50~	59	歲	139	20.3	15	100.0	27.2	36.1	26.2	10.4	-
	60歲及	以上		136	17.8	10	100.0	21.5	49.4	20.9	6.4	1.7
<b>教</b>	<b>育程</b>											
	小學及	以下		298	19.6	15	100.0	21.8	47.2	20.9	9.4	0.8
	國(初)	中		119	19.3	10	100.0	33.0	36.2	20.7	10.1	-
	高中(職)			278	18.1	10	100.0	25.4	46.1	20.9	6.9	0.6
	大專及	以上		389	20.3	10	100.0	24.2	46.8	19.5	9.5	-
<b>全</b>	<b>家每月平均收入</b>											
	1萬5千元	以下		50	18.3	10	100.0	16.4	54.5	20.9	6.6	1.6
	1萬5~未滿	3萬元		140	23.4	15	100.0	26.0	35.9	26.5	11.1	0.6
	3萬~未滿	4萬5千元		222	18.0	15	100.0	25.9	42.3	22.8	8.7	0.4
	4萬5~未滿	6萬元		188	20.5	15	100.0	17.9	50.1	23.6	8.3	-
	6萬~未滿	7萬5千元		91	22.4	11	100.0	28.3	42.3	14.1	15.3	-
	7萬5~未滿	9萬元		62	14.8	10	100.0	23.5	56.2	18.4	1.9	-
	9萬~未滿	13萬元		94	17.2	10	100.0	26.4	51.6	14.0	7.9	-
	13萬元及	以上		58	19.8	10	100.0	29.6	48.2	13.7	8.5	-
	不	知道		179	18.4	10	100.0	28.3	44.0	18.3	8.5	0.9
<b>有</b>	<b>無慢性病或其他重大疾病</b>											
	無			968	19.7	12	100.0	25.2	44.9	20.2	9.5	0.3
	有			116	17.0	12	100.0	21.3	51.3	22.1	3.9	1.4
<b>分</b>	<b>局別</b>											
	台北	分局		387	19.5	14	100.0	21.5	50.2	20.1	8.3	-
	北區	分局		142	21.6	15	100.0	21.5	42.5	22.4	13.0	0.6
	中區	分局		227	19.3	10	100.0	27.0	43.4	21.4	8.3	-
	南區	分局		142	17.5	10	100.0	33.6	40.1	18.3	6.9	1.1
	高屏	分局		165	19.4	15	100.0	25.1	45.5	18.9	9.5	1.0
	東區	分局		21	18.1	11	100.0	21.6	43.8	27.1	7.4	-

註：“\*”表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表9 等候診療時間的接受程度

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	完全沒 有問題	可以 接受	普通	不能 接受	非常不 能接受
<b>總性</b>	<b>計別</b>			<b>1,084</b>	<b>100.0</b>	<b>48.4</b>	<b>35.8</b>	<b>8.9</b>	<b>6.1</b>	<b>0.8</b>
	男			483	100.0	50.0	34.3	8.7	6.4	0.7
	女			601	100.0	47.1	37.1	9.0	5.9	0.9
<b>年</b>	<b>齡*</b>									
未	滿	15	歲	217	100.0	48.1	31.4	9.2	9.7	1.6
15	~	19	歲	79	100.0	49.3	32.8	14.9	1.5	1.5
20	~	29	歲	185	100.0	48.8	31.5	11.8	6.3	1.6
30	~	39	歲	158	100.0	52.7	34.4	8.4	4.6	-
40	~	49	歲	170	100.0	44.0	39.5	9.5	6.5	0.5
50	~	59	歲	139	100.0	45.0	42.1	4.5	8.4	-
60	歲	及	以	136	100.0	51.7	41.3	5.2	1.7	-
			上							
<b>教</b>	<b>育程</b>									
小	學	及	以	298	100.0	44.3	39.3	8.5	7.2	0.8
國	(	初	)	119	100.0	51.2	29.7	10.0	8.0	1.0
高	中	(	職	278	100.0	50.0	35.1	10.1	4.4	0.5
大	專	及	以	389	100.0	49.6	35.6	8.0	6.0	0.9
			上							
<b>全</b>	<b>家每月平均收入</b>									
1	萬	5	千	50	100.0	49.3	43.5	4.8	2.4	-
元	以		下							
1	萬	5	~	140	100.0	42.2	40.2	8.0	8.0	1.6
未	滿	3	萬							
元										
3	萬	~	未	222	100.0	44.4	40.9	8.8	5.4	0.5
滿	4	萬	5							
千	元									
4	萬	5	~	188	100.0	43.6	38.7	12.1	3.5	2.0
未	滿	6	萬							
元										
6	萬	~	未	91	100.0	48.6	31.6	8.7	11.1	-
滿	7	萬	5							
千	元									
7	萬	5	~	62	100.0	57.5	30.6	8.6	3.3	-
未	滿	9	萬							
元										
9	萬	~	未	94	100.0	59.8	26.3	4.4	9.4	-
滿	13	萬	元							
13	萬	元	及	58	100.0	52.6	34.2	4.3	6.9	2.0
以	上									
不	知		道	179	100.0	52.5	30.4	11.4	5.8	-
<b>有</b>	<b>無慢性病或其他重大疾病</b>									
	無			968	100.0	48.3	35.5	8.8	6.6	0.9
	有			116	100.0	49.4	38.2	9.9	2.4	-
<b>分</b>	<b>局別</b>									
台	北	分	局	387	100.0	48.9	32.7	11.8	5.9	0.7
北	區	分	局	142	100.0	37.9	46.8	6.8	7.1	1.4
中	區	分	局	227	100.0	48.9	32.8	11.5	5.7	1.0
南	區	分	局	142	100.0	55.4	33.3	6.0	5.3	-
高	屏	分	局	165	100.0	49.4	38.5	3.9	7.3	0.9
東	區	分	局	21	100.0	48.5	48.2	-	3.3	-

註：“\*”表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表10 此次看病是初診或複診

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	初診	複診
<b>總性</b>	<b>計別</b>			<b>1,084</b>	<b>100.0</b>	<b>13.7</b>	<b>86.3</b>
	男			483	100.0	13.1	86.9
	女			601	100.0	14.1	85.9
<b>年</b>	<b>齡*</b>						
未	滿	15	歲	217	100.0	12.4	87.6
15	~	19	歲	79	100.0	10.4	89.6
20	~	29	歲	185	100.0	20.5	79.5
30	~	39	歲	158	100.0	19.8	80.2
40	~	49	歲	170	100.0	9.0	91.0
50	~	59	歲	139	100.0	11.4	88.6
60	歲	及	以	136	100.0	9.3	90.7
			上				
<b>教</b>	<b>育程</b>						
小	學	及	以	298	100.0	10.1	89.9
國	(	初	)	119	100.0	16.0	84.0
高	中	(	職	278	100.0	14.3	85.7
大	專	及	以	389	100.0	15.3	84.7
			上				
<b>全家每月平均收入</b>							
1	萬	5	千	50	100.0	9.0	91.0
			元				
1	萬	5	~	140	100.0	13.2	86.8
			未				
			滿				
			3	222	100.0	15.4	84.6
			萬				
			元				
4	萬	5	~	188	100.0	14.4	85.6
			未				
			滿				
			6	91	100.0	7.6	92.4
			萬				
			元				
6	萬	~	未	62	100.0	11.6	88.4
			滿				
			7	94	100.0	14.8	85.2
			萬				
			5	58	100.0	7.1	92.9
			千				
			元				
9	萬	~	未	179	100.0	17.8	82.2
			滿				
			13				
			萬				
			元				
			及				
			以				
			上				
			道				
			知				
			道				
<b>有無慢性病或其他重大疾病</b>							
			無	968	100.0	13.9	86.1
			有	116	100.0	11.6	88.4
<b>分</b>	<b>局別</b>						
台	北	分	局	387	100.0	14.5	85.5
北	區	分	局	142	100.0	11.4	88.6
中	區	分	局	227	100.0	14.4	85.6
南	區	分	局	142	100.0	15.8	84.2
高	屏	分	局	165	100.0	10.5	89.5
東	區	分	局	21	100.0	15.0	85.0

註：“\*”表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表11 醫生診療時間

單位：百分比

				樣本數 (人)	平均數 (分)	中位數 (分)	總計	10分鐘 以內
<b>總性</b>	<b>計別</b>			<b>1,084</b>	<b>21.5</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>	<b>25.7</b>
	男			483	21.3	20	100.0	25.3
	女			601	21.7	20	100.0	26.1
<b>年</b>	<b>齡*</b>							
未	滿	15	歲	217	17.2	15	100.0	37.8
15	~	19	歲	79	20.9	20	100.0	28.4
20	~	29	歲	185	21.8	20	100.0	21.3
30	~	39	歲	158	23.4	20	100.0	20.6
40	~	49	歲	170	22.8	20	100.0	24.0
50	~	59	歲	139	25.1	20	100.0	20.3
60	歲	及	以	136	20.8	20	100.0	24.4
			上					
<b>教</b>	<b>育程</b>							
			度*					
小	學	及	以	298	19.1	15	100.0	32.2
國	(	初	)	119	21.0	15	100.0	29.8
高	中	(	職	278	21.0	20	100.0	26.5
大	專	及	以	389	23.8	20	100.0	18.9
			上					
<b>全家每月平均收入</b>								
1	萬	5	千	50	21.0	20	100.0	17.6
			元					
			以					
			下					
1	萬	5	~	140	18.6	15	100.0	32.3
			未					
			滿					
			3					
			萬					
			元					
3	萬	~	未	222	20.7	20	100.0	26.1
			滿					
			4					
			萬					
			5					
			千					
			元					
4	萬	5	~	188	19.5	15	100.0	26.4
			未					
			滿					
			6					
			萬					
			元					
6	萬	~	未	91	25.1	20	100.0	24.9
			滿					
			7					
			萬					
			5					
			千					
			元					
7	萬	5	~	62	23.4	20	100.0	11.4
			未					
			滿					
			9					
			萬					
			元					
9	萬	~	未	94	19.3	20	100.0	30.2
			滿					
			13					
			萬					
			元					
			及					
			以					
			上					
			道					
			知					
			道	179	24.2	20	100.0	24.7
<b>有無慢性病或其他重大疾病</b>								
			無	968	21.6	20	100.0	25.7
			有	116	20.7	19	100.0	25.9
<b>初</b>	<b>診</b>							
			或					
			複					
			診					
			初	148	20.6	18	100.0	29.9
			診					
			複	936	21.6	20	100.0	25.0
			診					
<b>分</b>	<b>局</b>							
			別					
台	北	分	局	387	22.7	20	100.0	22.9
北	區	分	局	142	20.8	20	100.0	30.5
中	區	分	局	227	20.4	20	100.0	25.1
南	區	分	局	142	21.6	20	100.0	32.5
高	屏	分	局	165	20.7	20	100.0	22.2
東	區	分	局	21	21.7	19	100.0	33.5

註：“\*”表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表11 醫生診療時間(續)

單位：百分比

				11~20 分鐘	21~30 分鐘	31~60 分鐘	超過 一小時	不知道
<b>總性</b>	<b>計別</b>			<b>39.4</b>	<b>26.7</b>	<b>6.0</b>	<b>1.1</b>	<b>1.0</b>
	男			41.7	25.6	5.1	1.6	0.8
	女			37.6	27.6	6.7	0.8	1.3
<b>年</b>	<b>齡*</b>							
	未	滿	15歲	41.1	18.4	2.2	0.5	-
	15	~	19歲	47.8	14.9	9.0	-	-
	20	~	29歲	40.2	30.7	7.1	-	0.8
	30	~	39歲	38.9	33.6	4.6	2.3	-
	40	~	49歲	36.5	29.5	8.0	1.5	0.5
	50	~	59歲	35.1	31.2	7.4	3.5	2.5
	60	歲及以	上	39.5	25.6	6.4	-	4.1
<b>教</b>	<b>育程度*</b>							
	小	學及以	下	40.8	20.7	3.2	1.4	1.8
	國	(初)	中	36.1	24.9	7.2	0.6	1.4
	高	中(職)		42.2	23.5	5.7	1.0	1.1
	大	專及以	上	37.4	34.2	7.9	1.2	0.4
<b>全家每月平均收入</b>								
	1	萬5千	元以下	43.8	29.4	3.1	-	6.1
	1	萬5~未	滿3萬元	44.5	16.0	6.6	-	0.6
	3	萬~未	滿4萬5千元	43.1	23.6	4.9	1.2	1.1
	4	萬5~未	滿6萬元	46.4	22.0	4.0	0.8	0.4
	6	萬~未	滿7萬5千元	32.1	29.5	10.0	2.6	0.9
	7	萬5~未	滿9萬元	44.3	39.0	5.3	-	-
	9	萬~未	滿13萬元	41.4	25.0	3.4	-	-
	13	萬元及	以上	20.9	40.5	10.2	3.3	-
	不	知	道	29.3	34.1	7.9	2.0	2.0
<b>有無慢性病或其他重大疾病</b>								
	無			39.7	26.9	5.7	1.3	0.8
	有			37.0	25.7	8.4	-	3.1
<b>初診</b>	<b>或</b>							
	初診			40.6	22.5	4.7	1.4	0.9
	複診			39.2	27.4	6.2	1.1	1.1
<b>分</b>	<b>局別</b>							
	台	北	分局	34.5	34.6	6.5	0.8	0.8
	北	區	分局	38.2	21.5	8.6	-	1.2
	中	區	分局	46.7	21.5	5.2	1.0	0.6
	南	區	分局	34.7	25.6	3.8	2.8	0.6
	高	屏	分局	48.2	19.4	6.2	1.3	2.7
	東	區	分局	22.0	41.1	-	3.3	-

註：“\*”表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表12 對醫生檢查及治療仔細程度之滿意度

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	非常 滿意	滿意	普通	不滿 意	非常 不滿 意	沒意 見	平均 數	標 準 誤
<b>總性</b>	<b>計別</b>			<b>1,084</b>	<b>100.0</b>	<b>17.1</b>	<b>65.7</b>	<b>13.3</b>	<b>3.3</b>	<b>0.3</b>	<b>0.3</b>	<b>3.96</b>	<b>0.02</b>
	男			483	100.0	16.5	65.5	14.5	3.2	0.1	0.2	3.95	0.03
	女			601	100.0	17.6	65.9	12.4	3.4	0.4	0.4	3.97	0.03
<b>年</b>	<b>齡</b>												
未	滿	15	歲	217	100.0	14.6	64.9	16.8	3.2	0.5	-	3.90	0.05
15	~	19	歲	79	100.0	14.9	65.7	16.4	1.5	1.5	-	3.91	0.08
20	~	29	歲	185	100.0	23.6	60.6	14.2	0.8	-	0.8	4.08	0.05
30	~	39	歲	158	100.0	16.0	64.9	11.5	7.6	-	-	3.89	0.06
40	~	49	歲	170	100.0	19.0	65.0	12.5	3.5	-	-	3.99	0.05
50	~	59	歲	139	100.0	15.8	66.3	13.9	3.0	0.5	0.5	3.95	0.06
60	歲	及	以	136	100.0	14.0	75.0	7.6	2.9	-	0.6	4.01	0.05
			上										
<b>教</b>	<b>育程</b>												
	小	學	及	298	100.0	13.4	67.9	14.7	3.4	0.4	0.2	3.91	0.04
	國	(	初	119	100.0	13.2	62.8	18.3	4.8	1.0	-	3.82	0.07
	高	中	)	278	100.0	15.9	61.4	15.8	6.0	-	0.8	3.88	0.04
	大	專	及	389	100.0	22.1	67.9	9.0	0.8	0.2	-	4.11	0.03
			以										
			上										
<b>全</b>	<b>家每月平均收入</b>												
1	萬	5	千	50	100.0	12.7	71.8	11.7	3.8	-	-	3.93	0.09
			元										
1	萬	5	~	140	100.0	16.9	57.2	18.5	7.3	-	-	3.84	0.07
			未										
			滿										
			3										
			萬										
			元										
3	萬	~	未	222	100.0	13.9	66.6	15.1	3.7	-	0.7	3.91	0.04
			滿										
			4										
			萬										
			5										
			千										
			元										
4	萬	5	~	188	100.0	24.2	61.8	11.3	2.8	-	-	4.07	0.05
			未										
			滿										
			6										
			萬										
			元										
6	萬	~	未	91	100.0	14.6	68.7	10.7	4.8	1.3	-	3.90	0.08
			滿										
			7										
			萬										
			5										
			千										
			元										
7	萬	5	~	62	100.0	17.0	70.5	10.6	1.9	-	-	4.03	0.08
			未										
			滿										
			9										
			萬										
			元										
9	萬	~	未	94	100.0	12.8	68.8	17.6	0.7	-	-	3.94	0.06
			滿										
			13										
			萬										
			元										
			及										
			以										
			上										
			道										
			道	179	100.0	16.5	71.5	10.1	0.7	0.4	0.8	4.04	0.04
<b>有</b>	<b>無慢性或其他重大疾病</b>												
	無			968	100.0	17.4	65.3	13.6	3.1	0.2	0.2	3.97	0.02
	有			116	100.0	14.6	69.0	10.6	4.7	0.6	0.6	3.93	0.07
<b>初</b>	<b>診或複診</b>												
	初			148	100.0	22.6	58.3	12.5	5.3	0.5	1.0	3.98	0.06
	診												
	或			936	100.0	16.3	66.9	13.5	3.0	0.3	0.2	3.96	0.02
	複												
	診												
<b>分</b>	<b>局別*</b>												
台	北	分	局	387	100.0	18.9	62.4	16.5	1.9	0.3	-	3.98	0.03
北	區	分	局	142	100.0	11.8	71.5	11.4	4.9	-	0.6	3.91	0.05
中	區	分	局	227	100.0	15.3	60.9	19.7	3.8	0.3	-	3.87	0.05
南	區	分	局	142	100.0	20.3	71.4	3.7	3.6	-	1.0	4.10	0.05
高	屏	分	局	165	100.0	16.0	71.6	7.7	3.5	0.7	0.4	3.99	0.05
東	區	分	局	21	100.0	29.8	53.6	7.4	9.2	-	-	4.04	0.19

註：“\*”表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表13 對醫生治療花費時間之滿意度

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	非常 滿意	滿意	普通	不滿 意	非常 不滿意	沒意 見	平均 數	標 準 誤
<b>總性</b>	<b>計別</b>			<b>1,084</b>	<b>100.0</b>	<b>10.3</b>	<b>66.3</b>	<b>18.6</b>	<b>3.4</b>	<b>0.6</b>	<b>0.8</b>	<b>3.83</b>	<b>0.02</b>
	男			483	100.0	11.0	64.8	19.3	3.5	0.8	0.6	3.82	0.03
	女			601	100.0	9.6	67.4	18.1	3.4	0.5	1.0	3.83	0.03
<b>年</b>	<b>齡</b>												
未滿	15	歲		217	100.0	9.2	65.4	21.6	2.2	0.5	1.1	3.81	0.04
15	~	19	歲	79	100.0	3.0	67.2	23.9	4.5	-	1.5	3.70	0.07
20	~	29	歲	185	100.0	15.0	63.0	18.1	3.1	0.8	-	3.88	0.05
30	~	39	歲	158	100.0	8.4	64.1	22.1	3.8	0.8	0.8	3.76	0.06
40	~	49	歲	170	100.0	13.5	62.5	17.5	4.5	1.0	1.0	3.84	0.06
50	~	59	歲	139	100.0	9.4	68.3	16.8	3.5	1.0	1.0	3.83	0.06
60	歲	及	以上	136	100.0	8.7	76.7	10.5	3.5	-	0.6	3.91	0.05
<b>教 育 程 度 *</b>													
小 學 及 以 下				298	100.0	8.2	68.6	18.3	3.0	0.4	1.6	3.82	0.04
國 ( 初 ) 中				119	100.0	9.0	64.4	20.4	5.2	-	1.0	3.78	0.06
高 中 ( 職 )				278	100.0	6.8	62.5	24.9	4.7	0.6	0.6	3.71	0.04
大 專 及 以 上				389	100.0	14.7	67.7	13.8	2.3	1.1	0.3	3.93	0.03
<b>全 家 每 月 平 均 收 入</b>													
1 萬 5 千 元 以 下				50	100.0	8.0	65.6	22.0	4.5	-	-	3.77	0.09
1 萬 5 ~ 未 滿 3 萬 元				140	100.0	8.2	60.9	21.7	8.1	0.6	0.6	3.68	0.06
3 萬 ~ 未 滿 4 萬 5 千 元				222	100.0	8.3	66.0	19.8	3.3	1.0	1.8	3.79	0.05
4 萬 5 ~ 未 滿 6 萬 元				188	100.0	16.3	58.6	21.7	3.3	-	-	3.88	0.05
6 萬 ~ 未 滿 7 萬 5 千 元				91	100.0	7.1	72.2	16.2	0.9	1.3	2.3	3.85	0.06
7 萬 5 ~ 未 滿 9 萬 元				62	100.0	15.2	65.0	17.9	1.9	-	-	3.94	0.08
9 萬 ~ 未 滿 13 萬 元				94	100.0	10.8	70.2	14.0	3.7	-	1.3	3.89	0.07
13 萬 元 及 以 上				58	100.0	8.3	65.3	19.7	3.2	3.6	-	3.71	0.11
不 知 道				179	100.0	9.0	74.7	14.0	1.5	0.4	0.4	3.91	0.04
<b>有 無 慢 性 病 或 其 他 重 大 疾 病</b>													
無				968	100.0	10.2	66.2	18.8	3.3	0.6	0.8	3.83	0.02
有				116	100.0	10.4	66.6	16.9	4.9	0.6	0.6	3.82	0.07
<b>初 診 或 複 診</b>													
初 診				148	100.0	14.7	62.6	17.3	4.9	0.5	-	3.86	0.06
複 診				936	100.0	9.5	66.9	18.8	3.2	0.7	0.9	3.82	0.02
<b>分 局 別 *</b>													
台 北 分 局				387	100.0	9.3	63.2	24.0	3.3	-	0.2	3.79	0.03
北 區 分 局				142	100.0	8.4	62.8	21.8	4.8	0.6	1.7	3.75	0.06
中 區 分 局				227	100.0	11.3	65.0	20.6	2.0	0.7	0.4	3.84	0.04
南 區 分 局				142	100.0	10.8	74.6	8.9	5.7	-	-	3.91	0.05
高 屏 分 局				165	100.0	10.6	72.5	9.6	2.3	2.3	2.7	3.89	0.06
東 區 分 局				21	100.0	23.5	55.7	11.6	5.8	3.3	-	3.90	0.21

註：“\*”表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表14 牙醫診所在藥袋(或收據處方明細)上是否有提供藥品名稱、劑量、服用方法等資料

單位：百分比

	樣本數 (人)	總計	沒有 開藥	有開藥					開藥平 均天數
				有提供	沒有提 供	僅提供 部份資 料	不知道		
<b>總性</b>	<b>1,084</b>	<b>100.0</b>	<b>84.6</b>	<b>15.4</b>	<b>9.8</b>	<b>2.2</b>	<b>0.6</b>	<b>2.9</b>	<b>2.6</b>
<b>計別</b>									
男	483	100.0	82.9	17.1	12.6	2.2	0.3	2.0	2.7
女	601	100.0	86.0	14.0	7.5	2.2	0.8	3.6	2.6
<b>年 齡</b>									
未 滿 15 歲	217	100.0	91.9	8.1	4.3	1.1	-	2.7	2.9
15 ~ 19 歲	79	100.0	94.0	6.0	3.0	3.0	-	-	2.5
20 ~ 29 歲	185	100.0	88.2	11.8	8.7	1.6	0.8	0.8	2.8
30 ~ 39 歲	158	100.0	87.8	12.2	9.9	1.5	0.8	-	2.3
40 ~ 49 歲	170	100.0	87.0	13.0	8.5	2.5	-	2.0	2.7
50 ~ 59 歲	139	100.0	68.8	31.2	17.3	3.5	2.0	8.4	2.7
60 歲 及 以 上	136	100.0	72.1	27.9	17.4	3.5	0.6	6.4	2.6
<b>教 育 程 度</b>									
小 學 及 以 下	298	100.0	81.9	18.1	9.3	1.3	0.2	7.3	2.7
國 ( 初 ) 中	119	100.0	79.2	20.8	13.3	3.1	-	4.3	2.3
高 中 ( 職 )	278	100.0	86.3	13.7	8.1	4.6	0.5	0.5	2.4
大 專 及 以 上	389	100.0	87.1	12.9	10.2	0.9	1.1	0.8	2.9
<b>全 家 每 月 平 均 收 入</b>									
1 萬 5 千 元 以 下	50	100.0	64.8	35.2	19.7	1.6	-	14.0	2.8
1 萬 5 ~ 未 滿 3 萬 元	140	100.0	79.1	20.9	13.1	3.6	-	4.2	2.1
3 萬 ~ 未 滿 4 萬 5 千 元	222	100.0	84.0	16.0	9.4	3.4	1.0	2.1	2.7
4 萬 5 ~ 未 滿 6 萬 元	188	100.0	86.1	13.9	10.6	1.0	0.7	1.6	2.5
6 萬 ~ 未 滿 7 萬 5 千 元	91	100.0	88.2	11.8	5.6	3.4	-	2.9	3.0
7 萬 5 ~ 未 滿 9 萬 元	62	100.0	90.7	9.3	4.5	2.5	-	2.4	3.1
9 萬 ~ 未 滿 13 萬 元	94	100.0	88.0	12.0	10.0	-	0.7	1.3	2.9
13 萬 元 及 以 上	58	100.0	92.0	8.0	3.9	2.1	2.1	-	2.7
不 知 道	179	100.0	85.5	14.5	9.6	1.5	0.4	2.9	2.9
<b>有 無 慢 性 病 或 其 他 重 大 疾 病 *</b>									
無	968	100.0	86.4	13.6	8.4	2.1	0.6	2.4	2.7
有	116	100.0	69.3	30.7	21.0	2.6	0.6	6.4	2.6
<b>分 局 別</b>									
台 北 分 局	387	100.0	87.0	13.0	8.2	1.4	0.2	3.2	2.6
北 區 分 局	142	100.0	86.6	13.4	7.0	3.4	1.0	1.9	2.5
中 區 分 局	227	100.0	84.0	16.0	10.0	2.7	0.3	3.1	2.7
南 區 分 局	142	100.0	84.5	15.5	11.1	1.3	0.8	2.2	3.3
高 屏 分 局	165	100.0	79.2	20.8	13.4	3.5	0.4	3.6	2.4
東 區 分 局	21	100.0	75.0	25.0	17.9	-	7.0	-	2.4

註：“\*”表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表15 使用健保卡的情形

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	有	沒有
<b>總性</b>	<b>計別</b>			<b>1,084</b>	<b>100.0</b>	<b>98.1</b>	<b>1.9</b>
	男			483	100.0	98.8	1.2
	女			601	100.0	97.6	2.4
<b>年</b>	<b>齡</b>						
	未滿	15	歲	217	100.0	98.4	1.6
	15	~	19	79	100.0	97.0	3.0
	20	~	29	185	100.0	96.1	3.9
	30	~	39	158	100.0	99.2	0.8
	40	~	49	170	100.0	98.5	1.5
	50	~	59	139	100.0	98.5	1.5
	60	歲及以	上	136	100.0	98.8	1.2
<b>教</b>	<b>育程</b>						
	小學及以	下		298	100.0	98.9	1.1
	國(初)	中		119	100.0	97.0	3.0
	高中(職)			278	100.0	98.1	1.9
	大專及以	上		389	100.0	97.8	2.2
<b>全家每月平均收入</b>							
	1萬5千元	以下		50	100.0	96.7	3.3
	1萬5	~未滿3萬元		140	100.0	98.1	1.9
	3萬	~未滿4萬5千元		222	100.0	98.2	1.8
	4萬5	~未滿6萬元		188	100.0	97.8	2.2
	6萬	~未滿7萬5千元		91	100.0	100.0	-
	7萬5	~未滿9萬元		62	100.0	100.0	-
	9萬	~未滿13萬元		94	100.0	99.1	0.9
	13萬元	及以上		58	100.0	93.4	6.6
	不	知道		179	100.0	98.1	1.9
<b>有無慢性病或其他重大疾病</b>							
	無			968	100.0	97.9	2.1
	有			116	100.0	99.4	0.6
<b>分</b>	<b>局別</b>						
	台北	分	局	387	100.0	98.0	2.0
	北區	分	局	142	100.0	99.4	0.6
	中區	分	局	227	100.0	98.8	1.2
	南區	分	局	142	100.0	95.9	4.1
	高屏	分	局	165	100.0	98.3	1.7
	東區	分	局	21	100.0	96.7	3.3

註：“\*”表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表16 醫院診所是否有開立收據

單位：百分比

				樣本數(人)	總計	有	沒有	不知道
<b>總性</b>	<b>計別</b>			<b>1,084</b>	<b>100.0</b>	<b>79.6</b>	<b>17.9</b>	<b>2.5</b>
	男			483	100.0	80.0	17.8	2.2
	女			601	100.0	79.3	18.0	2.7
<b>年</b>	<b>齡</b>							
未	滿	15	歲	217	100.0	85.4	13.0	1.6
15	~	19	歲	79	100.0	68.7	25.4	6.0
20	~	29	歲	185	100.0	71.7	23.6	4.7
30	~	39	歲	158	100.0	84.0	15.3	0.8
40	~	49	歲	170	100.0	84.5	13.5	2.0
50	~	59	歲	139	100.0	78.7	20.3	1.0
60	歲	及	以	136	100.0	77.3	19.8	2.9
			上					
<b>教</b>	<b>育程</b>							
小	學	及	以	298	100.0	82.7	15.5	1.8
國	(	初	)	119	100.0	72.4	22.2	5.4
高	中	(	職	278	100.0	79.9	16.9	3.2
大	專	及	以	389	100.0	79.2	19.2	1.6
			上					
<b>全家每月平均收入</b>								
1	萬	5	千	50	100.0	74.5	22.4	3.1
			元					
1	萬	5	~	140	100.0	77.5	19.2	3.3
			未					
			滿					
			3	222	100.0	79.2	18.2	2.5
			萬					
			元					
4	萬	5	~	188	100.0	80.9	19.1	-
			未					
			滿					
			6	91	100.0	82.5	16.6	0.9
			萬					
			元					
6	萬	~	未	62	100.0	84.9	11.4	3.7
			滿					
			7	94	100.0	82.8	15.0	2.2
			萬					
			元					
7	萬	5	~	58	100.0	83.2	16.8	-
			未					
			滿					
			9	179	100.0	75.8	18.7	5.5
			萬					
			元					
9	萬	~	未					
			滿					
			13					
			萬					
			元					
13	萬	元	及					
			以					
			上					
			不					
			知					
			道					
<b>有無慢性病或其他重大疾病</b>								
			無	968	100.0	80.3	17.0	2.7
			有	116	100.0	74.3	25.1	0.7
<b>分</b>	<b>局</b>							
台	北	分	局	387	100.0	82.0	16.2	1.8
北	區	分	局	142	100.0	78.9	19.2	1.9
中	區	分	局	227	100.0	84.4	11.5	4.1
南	區	分	局	142	100.0	73.4	25.4	1.2
高	屏	分	局	165	100.0	73.2	23.1	3.7
東	區	分	局	21	100.0	81.8	18.2	-

註：“\*”表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表17 牙醫病人對就診費用的看法

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	很便宜	便宜	還好， 可以接受	有點貴	很貴	不知道 /無意見
<b>總性</b>	<b>計別*</b>			<b>1,084</b>	<b>100.0</b>	<b>7.0</b>	<b>16.8</b>	<b>57.9</b>	<b>11.5</b>	<b>5.8</b>	<b>0.9</b>
	男			483	100.0	9.0	19.6	56.0	9.3	5.0	1.1
	女			601	100.0	5.5	14.6	59.5	13.2	6.5	0.8
<b>年</b>	<b>齡*</b>										
	未滿	15	歲	217	100.0	5.9	15.7	61.6	10.8	5.4	0.5
	15	~	19	79	100.0	9.0	22.4	49.3	13.4	4.5	1.5
	20	~	29	185	100.0	8.7	25.2	54.3	10.2	1.6	-
	30	~	39	158	100.0	4.6	17.6	55.0	14.5	8.4	-
	40	~	49	170	100.0	6.5	10.5	63.0	12.5	7.0	0.5
	50	~	59	139	100.0	5.4	11.9	59.9	12.9	7.9	2.0
	60	歲及	以上	136	100.0	10.5	16.3	57.0	7.0	6.4	2.9
<b>教育程度*</b>											
	小學及	以下		298	100.0	5.4	15.5	62.2	9.1	6.9	1.0
	國(初)	中		119	100.0	7.1	10.8	59.6	10.6	9.7	2.2
	高中(職)			278	100.0	4.7	15.6	57.4	16.3	5.8	0.2
	大專及	以上		389	100.0	9.9	20.6	54.5	10.2	3.9	0.9
<b>全家每月平均收入</b>											
	1萬5千元	以下		50	100.0	4.7	13.2	65.6	7.8	7.4	1.4
	1萬5	~未滿3萬元		140	100.0	5.9	13.1	58.3	16.7	6.1	-
	3萬	~未滿4萬5千元		222	100.0	4.2	14.1	62.4	12.2	6.4	0.7
	4萬5	~未滿6萬元		188	100.0	7.8	18.7	54.5	9.6	9.5	-
	6萬	~未滿7萬5千元		91	100.0	7.7	19.6	52.8	12.1	4.8	3.1
	7萬5	~未滿9萬元		62	100.0	9.3	23.4	59.8	7.5	-	-
	9萬	~未滿13萬元		94	100.0	9.2	23.5	50.4	14.4	2.6	-
	13萬元	及以上		58	100.0	6.8	22.9	45.1	16.6	8.6	-
	不	知道		179	100.0	9.1	13.1	63.7	7.5	3.9	2.7
<b>有無慢性病或其他重大疾病</b>											
	無			968	100.0	7.1	16.8	58.2	11.7	5.4	0.8
	有			116	100.0	6.1	16.9	55.4	10.0	9.6	2.0
<b>分局別</b>											
	台北	分局		387	100.0	5.4	13.0	67.6	7.8	5.1	1.1
	北區	分局		142	100.0	1.9	12.6	63.0	14.2	6.9	1.4
	中區	分局		227	100.0	7.4	14.2	58.7	12.3	6.4	1.0
	南區	分局		142	100.0	10.6	29.6	40.1	11.4	7.7	0.6
	高屏	分局		165	100.0	10.1	22.3	46.5	16.6	4.0	0.4
	東區	分局		21	100.0	18.5	14.9	46.7	12.5	7.4	-

註："\*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表18 所有病人平均一次就醫總費用

單位：百分比

				樣本數 (人)	平均數 (元)	中位數 (元)	總計	50元 以下	51至100 元	101至 150元	151元以 上
<b>總性</b>	<b>計別</b>			<b>1,084</b>	<b>436</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>12.8</b>	<b>55.1</b>	<b>20.2</b>	<b>11.9</b>
	男			483	384	100	100.0	14.6	54.0	20.6	10.8
	女			601	478	100	100.0	11.3	56.0	19.8	12.9
<b>年</b>	<b>齡</b>										
	未滿	15	歲	217	218	100	100.0	13.5	60.0	21.6	4.9
	15~	19	歲	79	720	100	100.0	9.0	47.8	25.4	17.9
	20~	29	歲	185	348	100	100.0	8.7	66.1	14.2	11.0
	30~	39	歲	158	378	100	100.0	9.2	55.7	22.1	13.0
	40~	49	歲	170	547	100	100.0	10.0	51.5	25.0	13.5
	50~	59	歲	139	549	100	100.0	14.4	48.5	20.8	16.3
	60歲及	以上		136	551	100	100.0	25.6	47.1	14.0	13.4
<b>教</b>	<b>育程</b>										
	小學及	以下		298	306	100	100.0	16.1	57.9	20.0	6.0
	國(初)	中		119	548	100	100.0	16.4	52.5	18.1	13.0
	高中(職)			278	430	100	100.0	12.6	52.7	20.3	14.4
	大專及	以上		389	506	100	100.0	9.3	55.4	20.8	14.5
<b>全家每月平均收入</b>											
	1萬5千元	以下		50	337	100	100.0	22.7	51.2	14.9	11.2
	1萬5~未滿3萬	元		140	334	100	100.0	14.4	56.1	19.8	9.8
	3萬~未滿4萬5千元			222	479	100	100.0	14.1	58.4	16.5	11.0
	4萬5~未滿6萬元			188	527	100	100.0	9.9	52.6	22.9	14.6
	6萬~未滿7萬5千元			91	545	100	100.0	11.2	53.6	26.7	8.4
	7萬5~未滿9萬元			62	282	100	100.0	2.4	68.3	19.6	9.7
	9萬~未滿13萬元			94	359	100	100.0	11.7	55.9	20.0	12.4
	13萬元及	以上		58	817	141	100.0	12.4	37.0	22.6	27.9
	不知道			179	310	100	100.0	15.2	55.7	19.7	9.4
<b>有無慢性病或其他重大疾</b>											
	無			968	394	100	100.0	12.1	56.3	19.9	11.7
	有			116	790	100	100.0	18.6	45.2	22.3	13.8
<b>有無療程</b>											
	有療程			97	3783	2500	100.0	-	-	-	100.0
	沒有療程			987	107	100	100.0	14.1	60.5	22.1	3.3
<b>分局別</b>											
	台北區	分局		387	496	100	100.0	5.2	57.1	24.6	13.0
	台北區	分局		142	474	135	100.0	10.4	39.5	39.4	10.8
	中區	分局		227	335	100	100.0	18.0	55.2	15.6	11.3
	南區	分局		142	550	100	100.0	19.5	54.4	11.3	14.8
	高屏區	分局		165	297	100	100.0	17.4	66.2	7.8	8.6
	東區	分局		21	485	100	100.0	30.7	39.4	15.9	14.1

表19 掛號費用

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	50元 及以下	51元~ 100元	101元 以上	不知道
<b>總性</b>	<b>計別</b>			<b>1,084</b>	<b>100.0</b>	<b>69.4</b>	<b>25.5</b>	<b>4.8</b>	<b>0.3</b>
	男			483	100.0	69.6	25.8	4.3	0.2
	女			601	100.0	69.2	25.3	5.3	0.3
<b>年</b>	<b>齡</b>								
	未滿	15	歲	217	100.0	74.6	24.3	1.1	-
	15	~	19	79	100.0	61.2	31.3	7.5	-
	20	~	29	185	100.0	74.0	22.0	3.9	-
	30	~	39	158	100.0	66.4	27.5	5.3	0.8
	40	~	49	170	100.0	62.5	31.0	6.0	0.5
	50	~	59	139	100.0	68.8	23.8	7.4	-
	60	歲	及以上	136	100.0	72.1	21.5	5.8	0.6
<b>教</b>	<b>育程</b>								
	小學	及以下		298	100.0	74.8	23.1	2.1	-
	國	(初)	中	119	100.0	70.1	22.8	7.2	-
	高	中	(職)	278	100.0	67.2	25.9	5.9	1.0
	大	專及以上		389	100.0	66.6	28.0	5.5	-
<b>全家每月平均收入</b>									
	1萬	5千元	以下	50	100.0	74.6	18.1	4.9	2.4
	1萬	5~	未滿3萬元	140	100.0	71.3	24.7	3.9	-
	3萬	~	未滿4萬5千元	222	100.0	74.9	19.5	5.6	-
	4萬	5~	未滿6萬元	188	100.0	62.3	30.2	7.1	0.4
	6萬	~	未滿7萬5千元	91	100.0	67.4	29.7	2.9	-
	7萬	5~	未滿9萬元	62	100.0	75.2	23.4	1.4	-
	9萬	~	未滿13萬元	94	100.0	65.9	27.0	6.2	0.9
	13萬	元	及以上	58	100.0	53.4	40.5	6.0	-
	不	知道		179	100.0	72.8	23.8	3.4	-
<b>有無慢性病或其他重大疾</b>									
	無			968	100.0	70.2	25.1	4.5	0.2
	有			116	100.0	62.6	28.9	7.8	0.7
<b>分</b>	<b>局別</b>								
	台	北	分局	387	100.0	63.7	31.0	5.3	-
	北	區	分局	142	100.0	51.4	46.6	2.0	-
	中	區	分局	227	100.0	73.7	19.8	6.5	-
	南	區	分局	142	100.0	77.8	15.0	6.4	0.8
	高	屏	分局	165	100.0	84.4	11.9	2.8	1.0
	東	區	分局	21	100.0	72.9	23.8	3.3	-

表20 部份負擔費用

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	50元 及以下	51元~ 100元	101元 以上	不知道
<b>總性</b>	<b>計別</b>			<b>1,084</b>	<b>100.0</b>	<b>96.7</b>	<b>0.7</b>	<b>2.4</b>	<b>0.2</b>
	男			483	100.0	96.7	0.9	2.1	0.2
	女			601	100.0	96.7	0.6	2.6	0.2
<b>年</b>	<b>齡</b>								
	未滿	15	歲	217	100.0	98.4	1.1	0.5	-
	15	~	19	79	100.0	95.5	-	4.5	-
	20	~	29	185	100.0	98.4	0.8	0.8	-
	30	~	39	158	100.0	96.9	-	2.3	0.8
	40	~	49	170	100.0	96.5	1.0	2.5	-
	50	~	59	139	100.0	93.6	1.0	5.0	0.5
	60	歲	及以上	136	100.0	95.3	0.6	3.5	0.6
<b>教</b>	<b>育程</b>								
	小學	及以下		298	100.0	98.1	0.4	1.5	-
	國	(初)	中	119	100.0	94.8	1.0	3.7	0.6
	高	中	(職)	278	100.0	96.0	0.8	2.4	0.7
	大	專及以上		389	100.0	96.7	0.8	2.5	-
<b>全家每月平均收入</b>									
	1萬	5千元	以下	50	100.0	97.6	-	-	2.4
	1萬	5~	未滿3萬元	140	100.0	97.9	-	2.1	-
	3萬	~	未滿4萬5千元	222	100.0	96.2	0.3	3.5	-
	4萬	5~	未滿6萬元	188	100.0	95.6	0.8	3.2	0.4
	6萬	~	未滿7萬5千元	91	100.0	96.7	1.3	2.0	-
	7萬	5~	未滿9萬元	62	100.0	100.0	-	-	-
	9萬	~	未滿13萬元	94	100.0	97.5	-	2.5	-
	13萬	元	及以上	58	100.0	91.2	5.4	3.4	-
	不	知道		179	100.0	97.4	0.7	1.6	0.4
<b>有無慢性病或其他重大疾</b>									
	無			968	100.0	97.0	0.6	2.2	0.2
	有			116	100.0	94.0	1.3	4.0	0.7
<b>分</b>	<b>局別</b>								
	台	北	分局	387	100.0	97.1	1.2	1.7	-
	北	區	分局	142	100.0	97.1	1.4	1.4	-
	中	區	分局	227	100.0	98.2	-	1.8	-
	南	區	分局	142	100.0	91.6	-	7.0	1.3
	高	屏	分局	165	100.0	97.5	0.7	1.3	0.5
	東	區	分局	21	100.0	96.7	-	3.3	-

表21 除掛號費與部分負擔外，有沒有再付其他費用

	樣本數 (人)	總計	沒有付 其他費 用	有付其他費用			
				合計	100元以 下	101-150 元	151-200 元
<b>總性</b>	<b>1,084</b>	<b>100.0</b>	<b>89.2</b>	<b>10.8</b>	<b>1.3</b>	<b>0.1</b>	<b>0.1</b>
<b>計別</b>							
男女	483	100.0	90.2	9.8	1.4	-	-
女	601	100.0	88.4	11.6	1.3	0.1	0.2
<b>年    齡</b>							
未    滿    15    歲	217	100.0	95.1	4.9	0.5	-	-
15    ~    19    歲	79	100.0	85.1	14.9	1.5	-	-
20    ~    29    歲	185	100.0	90.6	9.4	3.1	-	0.8
30    ~    39    歲	158	100.0	88.5	11.5	1.5	-	-
40    ~    49    歲	170	100.0	88.5	11.5	1.0	-	-
50    ~    59    歲	139	100.0	84.7	15.3	0.5	-	-
60    歲    及    以    上	136	100.0	86.6	13.4	1.2	0.6	-
<b>教    育    程    度</b>							
小    學    及    以    下	298	100.0	93.4	6.6	0.7	0.3	-
國    (    初    )    中	119	100.0	88.7	11.3	-	-	-
高    中    (    職    )	278	100.0	88.1	11.9	1.5	-	0.5
大    專    及    以    上	389	100.0	86.9	13.1	2.2	-	-
<b>全    家    每    月    平    均    收    入</b>							
1    萬    5    千    元    以    下	50	100.0	90.6	9.4	1.6	1.6	-
1    萬    5    ~    未    滿    3    萬    元	140	100.0	90.8	9.2	1.5	-	-
3    萬    ~    未    滿    4    萬    5    千    元	222	100.0	89.3	10.7	1.2	-	0.7
4    萬    5    ~    未    滿    6    萬    元	188	100.0	86.5	13.5	1.9	-	-
6    萬    ~    未    滿    7    萬    5    千    元	91	100.0	93.1	6.9	-	-	-
7    萬    5    ~    未    滿    9    萬    元	62	100.0	90.3	9.7	3.3	-	-
9    萬    ~    未    滿    13    萬    元	94	100.0	91.3	8.7	-	-	-
13    萬    元    及    以    上	58	100.0	78.8	21.2	-	-	-
不    知    道	179	100.0	90.2	9.8	1.9	-	-
<b>有無慢性病或其他重大疾病</b>							
無	968	100.0	89.6	10.4	1.4	0.1	0.2
有	116	100.0	85.9	14.1	1.0	-	-
<b>有    無    療    程</b>							
有    療    程	97	100.0	-	100.0	-	-	-
沒    有    療    程	987	100.0	98.0	2.0	1.5	0.1	0.1
<b>分    局    別</b>							
台    北    分    局	387	100.0	88.4	11.6	1.6	-	0.4
北    區    分    局	142	100.0	89.3	10.7	2.8	-	-
中    區    分    局	227	100.0	91.1	8.9	-	-	-
南    區    分    局	142	100.0	84.6	15.4	3.3	0.6	-
高    屏    分    局	165	100.0	92.9	7.1	-	-	-
東    區    分    局	21	100.0	85.9	14.1	-	-	-

註：“\*”表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表21 除掛號費與部分負擔外，有沒有再付其他費用(續)

				有付其他費用				
				251-300元	301-350元	401-500元	501-1000元	1000元以上
<b>總性</b>			<b>計別</b>	<b>0.1</b>	<b>0.1</b>	<b>0.1</b>	<b>0.1</b>	<b>8.8</b>
	男			-	0.1	-	-	8.3
	女			0.2	-	0.2	0.2	9.2
<b>年</b>			<b>齡</b>					
	未滿	15	歲	0.5	-	-	-	3.8
	15~	19	歲	-	-	-	-	13.4
	20~	29	歲	-	-	-	0.8	4.7
	30~	39	歲	-	-	0.8	-	9.2
	40~	49	歲	-	-	-	-	10.5
	50~	59	歲	-	0.5	-	-	14.4
	60歲	及以上		-	-	-	-	11.6
<b>教</b>			<b>育程</b>					
	小學	及	以下	0.4	-	-	-	5.3
	國(初)		中	-	-	-	-	11.3
	高中	(職)		-	0.2	0.4	-	9.2
	大專	及	以上	-	-	-	0.4	10.5
<b>全家每月平均收入</b>								
	1萬5千元	以下		-	-	-	-	6.3
	1萬5~	未滿3萬元		-	0.5	-	-	7.2
	3萬~	未滿4萬5千元		-	-	-	-	8.9
	4萬5~	未滿6萬元		-	-	0.6	0.8	10.2
	6萬~	未滿7萬5千元		-	-	-	-	6.9
	7萬5~	未滿9萬元		-	-	-	-	6.4
	9萬~	未滿13萬元		-	-	-	-	8.7
	13萬元	及以上		-	-	-	-	21.2
	不知道			0.7	-	-	-	7.3
<b>有無慢性病或其他重大疾</b>								
	無			0.1	0.1	0.1	0.2	8.3
	有			-	-	-	-	13.1
<b>有無療程</b>								
	有療程			-	-	-	1.5	98.5
	沒有療程			0.1	0.1	0.1	-	-
<b>分局別</b>								
	台北分局			0.3	-	-	-	9.4
	台北區分局			-	-	-	-	7.9
	中南區分局			-	-	0.5	0.6	7.8
	高屏區分局			-	-	-	-	11.6
	東區分局			-	3.3	-	-	10.8

註：“\*”表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表22 有醫療問題時，是否知道諮詢及申訴管道？

				樣本數 (人)	總計	知道	不知道
<b>總性</b>	<b>計別</b>			<b>1084</b>	<b>100.0</b>	<b>11.7</b>	<b>88.3</b>
	男			483	100.0	11.2	88.8
	女			601	100.0	12.2	87.8
<b>年</b>	<b>齡</b>						
	未	滿	15	217	100.0	14.6	85.4
	15	~	19	79	100.0	11.9	88.1
	20	~	29	185	100.0	15.7	84.3
	30	~	39	158	100.0	13.7	86.3
	40	~	49	170	100.0	10.0	90.0
	50	~	59	139	100.0	6.4	93.6
	60	歲	及以上	136	100.0	7.0	93.0
<b>教</b>	<b>育程</b>						
	小	學	及	298	100.0	10.8	89.2
	國	(	初)	119	100.0	11.2	88.8
	高	中	(	278	100.0	11.3	88.7
	大	專	及	389	100.0	13.0	87.0
	大	專	及以上				
<b>全家每月平均收入</b>							
	1	萬	5	50	100.0	5.6	94.4
	1	萬	5	140	100.0	10.5	89.5
	3	萬	~	222	100.0	7.3	92.7
	4	萬	5	188	100.0	19.1	80.9
	6	萬	~	91	100.0	6.1	93.9
	7	萬	5	62	100.0	14.9	85.1
	9	萬	~	94	100.0	10.0	90.0
	13	萬	元	58	100.0	19.3	80.7
	不	知	道	179	100.0	12.6	87.4
<b>有無慢性病或其他重大疾病</b>							
	無			968	100.0	12.4	87.6
	有			116	100.0	6.0	94.0
<b>分</b>	<b>局別</b>						
	台	北	分	387	100.0	12.0	88.0
	北	區	分	142	100.0	10.9	89.1
	中	區	分	227	100.0	18.8	81.2
	南	區	分	142	100.0	5.2	94.8
	高	屏	分	165	100.0	7.5	92.5
	東	區	分	21	100.0	14.2	85.8

註：“\*”表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表23 對牙醫醫療設備之滿意度

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	非常 滿意	滿意	普通	不滿 意	非常 不滿意	沒意 見	平均 數	標 準 誤
<b>總</b>	<b>計別</b>			<b>1,084</b>	<b>100.0</b>	<b>14.2</b>	<b>63.3</b>	<b>19.6</b>	<b>1.9</b>	<b>0.2</b>	<b>0.8</b>	<b>3.90</b>	<b>0.02</b>
<b>性</b>													
	男			483	100.0	13.7	66.4	16.7	2.1	0.1	1.0	3.92	0.03
	女			601	100.0	14.6	60.9	21.9	1.8	0.2	0.6	3.88	0.03
<b>年</b>	<b>齡</b>												
	未	滿	15	歲	217	100.0	11.9	67.0	18.9	2.2	-	3.89	0.04
	15	~	19	歲	79	100.0	11.9	65.7	16.4	4.5	1.5	3.86	0.08
	20	~	29	歲	185	100.0	18.9	59.8	18.9	0.8	1.6	3.98	0.05
	30	~	39	歲	158	100.0	15.3	56.5	24.4	2.3	0.8	3.84	0.06
	40	~	49	歲	170	100.0	14.5	65.0	19.0	1.0	0.5	3.93	0.05
	50	~	59	歲	139	100.0	9.9	64.4	21.8	2.0	0.5	3.82	0.06
	60	歲	及	以	136	100.0	15.7	65.7	16.3	2.3	-	3.95	0.06
				上									
<b>教</b>	<b>育</b>												
	<b>程</b>												
	<b>度</b>												
	小	學	及	以	298	100.0	10.0	69.0	18.1	2.3	-	3.87	0.03
	國	(	初	)	119	100.0	16.2	59.9	23.4	0.6	-	3.92	0.06
	高	中	(	職	278	100.0	14.8	57.8	22.6	3.5	0.4	3.84	0.04
	大	專	及	以	389	100.0	16.4	64.0	17.4	0.9	0.2	3.97	0.03
				上									
<b>全</b>	<b>家</b>												
	<b>每</b>												
	<b>月</b>												
	<b>平</b>												
	<b>均</b>												
	<b>收</b>												
	<b>入</b>												
	1	萬	5	千	50	100.0	17.3	56.0	22.6	1.4	-	3.92	0.10
				元									
	1	萬	5	~	140	100.0	8.7	60.7	25.2	4.3	-	3.75	0.06
				未									
				滿									
				3	222	100.0	16.4	64.2	17.8	1.1	0.5	3.95	0.04
				萬									
				元									
	4	萬	5	~	188	100.0	15.2	68.1	15.1	0.9	-	3.98	0.04
				未									
				滿									
				6	91	100.0	14.3	59.5	24.9	1.3	-	3.87	0.07
				萬									
				元									
	6	萬	~	未	62	100.0	21.8	56.7	19.7	1.9	-	3.98	0.09
				滿									
				7	94	100.0	10.9	61.3	25.0	1.3	-	3.83	0.07
				萬									
				元									
	9	萬	~	未	58	100.0	16.4	62.6	15.6	5.3	-	3.90	0.10
				滿									
				13	179	100.0	12.3	66.9	16.9	2.0	0.4	3.90	0.05
				萬									
				元									
				及									
				以									
				上									
	不	知	道										
<b>有</b>	<b>無</b>												
	<b>慢</b>												
	<b>性</b>												
	<b>病</b>												
	<b>或</b>												
	<b>其</b>												
	<b>他</b>												
	<b>重</b>												
	<b>大</b>												
	<b>疾</b>												
	<b>病</b>												
	無			968	100.0	14.3	63.3	19.6	1.8	0.1	0.8	3.91	0.02
	有			116	100.0	13.3	63.3	19.8	3.0	0.6	-	3.86	0.06
<b>初</b>	<b>診</b>												
	<b>或</b>												
	<b>複</b>												
	<b>診</b>												
	初	診		148	100.0	20.0	60.6	15.5	2.6	1.3	-	3.95	0.06
	複	診		936	100.0	13.3	63.8	20.2	1.8	-	0.9	3.89	0.02
<b>分</b>	<b>局</b>												
	<b>別</b>												
	台	北	分	局	387	100.0	12.8	60.6	24.9	1.7	-	3.85	0.03
	北	區	分	局	142	100.0	12.8	66.3	17.5	2.4	-	3.90	0.05
	中	區	分	局	227	100.0	13.2	58.6	26.7	1.1	0.3	3.83	0.04
	南	區	分	局	142	100.0	19.7	69.9	4.5	3.5	0.8	4.06	0.06
	高	屏	分	局	165	100.0	14.6	69.5	12.9	1.6	-	3.98	0.05
	東	區	分	局	21	100.0	20.8	51.0	14.1	3.3	-	4.00	0.18

註："\*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表24 對牙醫診所(院所)服務態度之滿意度

單位：百分比

		樣本數 (人)	總計	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常 不滿意	不知道 /沒意見	平均 數	標準 誤
<b>總性</b>	<b>計別</b>	<b>1,084</b>	<b>100.0</b>	<b>20.4</b>	<b>65.4</b>	<b>12.1</b>	<b>1.4</b>	<b>0.4</b>	<b>0.4</b>	<b>4.04</b>	<b>0.02</b>
	男	483	100.0	18.5	69.4	10.5	0.6	0.4	0.6	4.06	0.03
	女	601	100.0	21.9	62.1	13.4	2.0	0.3	0.2	4.03	0.03
<b>年</b>	<b>齡</b>										
	未滿15歲	217	100.0	18.9	62.7	14.6	2.2	1.1	0.5	3.97	0.05
	15~19歲	79	100.0	14.9	65.7	17.9	1.5	-	-	3.94	0.07
	20~29歲	185	100.0	25.2	60.6	11.8	2.4	-	-	4.09	0.05
	30~39歲	158	100.0	15.3	71.8	10.7	1.5	-	0.8	4.02	0.05
	40~49歲	170	100.0	24.5	64.5	10.5	-	0.5	-	4.12	0.05
	50~59歲	139	100.0	16.8	70.3	11.4	0.5	-	1.0	4.05	0.05
	60歲及以上	136	100.0	23.8	64.5	9.3	1.2	0.6	0.6	4.11	0.06
<b>教</b>	<b>育</b>										
	小學及以下	298	100.0	19.5	63.0	14.1	1.7	0.8	0.9	4.00	0.04
	國(初)中	119	100.0	20.1	65.4	13.5	1.0	-	-	4.05	0.06
	高中(職)	278	100.0	18.2	66.2	13.4	1.2	0.6	0.4	4.01	0.04
	大專及以上	389	100.0	22.8	66.6	9.1	1.4	-	0.2	4.11	0.03
<b>全</b>	<b>家</b>										
	每月平均收入										
	1萬5千元以下	50	100.0	22.7	66.8	10.5	-	-	-	4.12	0.08
	1萬5~未滿3萬元	140	100.0	16.2	63.9	15.7	2.7	1.4	-	3.91	0.06
	3萬~未滿4萬5千元	222	100.0	18.8	67.3	12.2	0.9	-	0.9	4.05	0.04
	4萬5~未滿6萬元	188	100.0	24.7	61.4	11.2	2.1	0.6	-	4.07	0.05
	6萬~未滿7萬5千元	91	100.0	16.4	67.5	13.5	1.6	0.9	-	3.97	0.07
	7萬5~未滿9萬元	62	100.0	27.4	62.1	8.6	1.9	-	-	4.15	0.08
	9萬~未滿13萬元	94	100.0	23.4	63.4	13.2	-	-	-	4.10	0.06
	13萬元及以上	58	100.0	27.0	53.9	19.1	-	-	-	4.08	0.09
	不知道	179	100.0	16.5	72.6	7.9	1.5	-	1.5	4.06	0.04
<b>有</b>	<b>無</b>										
	慢性病或其他重大疾病										
	無	968	100.0	20.1	65.5	12.4	1.5	0.2	0.3	4.04	0.02
	有	116	100.0	22.5	64.6	9.4	0.7	1.7	1.2	4.07	0.07
<b>初</b>	<b>診</b>										
	或										
	複										
	診										
	初診	148	100.0	26.6	56.6	12.2	3.4	0.8	0.5	4.05	0.06
	複診	936	100.0	19.4	66.8	12.1	1.1	0.3	0.4	4.04	0.02
<b>分</b>	<b>局</b>										
	別										
	台北分局	387	100.0	18.4	64.6	15.2	1.3	0.3	0.2	4.00	0.03
	北區分局	142	100.0	15.1	71.4	11.5	0.6	0.6	0.8	4.01	0.05
	中區分局	227	100.0	19.9	62.2	16.2	1.4	-	0.3	4.01	0.04
	南區分局	142	100.0	23.4	69.0	4.5	0.8	1.4	0.8	4.13	0.05
	高屏分局	165	100.0	25.7	64.9	6.1	2.9	-	0.4	4.14	0.05
	東區分局	21	100.0	36.2	52.3	11.6	-	-	-	4.25	0.15

註：“\*”表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表25 對治療效果之滿意度

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常 不滿意	沒意見	平均 數	標 準 誤
<b>總性</b>	<b>計別</b>			<b>1,084</b>	<b>100.0</b>	<b>15.2</b>	<b>66.4</b>	<b>14.1</b>	<b>2.8</b>	<b>0.5</b>	<b>1.1</b>	<b>3.94</b>	<b>0.02</b>
	男			483	100.0	15.3	67.7	12.7	2.5	0.9	0.9	3.95	0.03
	女			601	100.0	15.1	65.3	15.2	3.0	0.2	1.2	3.93	0.03
<b>年</b>	<b>齡</b>												
未滿	15	歲		217	100.0	14.6	69.2	14.1	1.6	0.5	-	3.96	0.04
15~	19	歲		79	100.0	13.4	68.7	13.4	3.0	-	1.5	3.94	0.07
20~	29	歲		185	100.0	18.9	68.5	11.0	0.8	-	0.8	4.06	0.04
30~	39	歲		158	100.0	9.9	61.8	19.8	5.3	0.8	2.3	3.77	0.06
40~	49	歲		170	100.0	17.0	64.5	14.5	3.0	0.5	0.5	3.95	0.05
50~	59	歲		139	100.0	13.4	64.9	14.9	5.0	0.5	1.5	3.87	0.06
60歲及	以上			136	100.0	18.0	66.9	10.5	1.7	1.2	1.7	4.01	0.06
<b>教</b>	<b>育程</b>												
小學及	以下			298	100.0	13.9	66.3	15.5	2.9	0.7	0.8	3.91	0.04
國(初)	中			119	100.0	13.9	70.1	10.3	2.9	0.7	2.0	3.96	0.06
高中(職)				278	100.0	12.8	65.3	17.2	3.2	0.7	0.8	3.87	0.04
大專及	以上			389	100.0	18.4	66.1	11.8	2.4	0.2	1.2	4.01	0.03
<b>全家每月平均收入</b>													
1萬5千元以下				50	100.0	12.6	64.4	18.8	2.7	-	1.6	3.88	0.09
1萬5~未滿3萬元				140	100.0	10.1	71.1	13.1	4.5	1.2	-	3.84	0.06
3萬~未滿4萬5千元				222	100.0	15.2	63.0	18.2	2.2	0.5	0.9	3.91	0.05
4萬5~未滿6萬元				188	100.0	18.8	63.5	14.0	2.7	0.4	0.6	3.98	0.05
6萬~未滿7萬5千元				91	100.0	10.4	74.7	10.6	2.3	1.3	0.8	3.91	0.07
7萬5~未滿9萬元				62	100.0	27.1	54.3	16.6	2.0	-	-	4.07	0.09
9萬~未滿13萬元				94	100.0	14.7	63.6	18.3	2.2	-	1.3	3.92	0.07
13萬元及以上				58	100.0	19.9	65.3	11.5	2.1	-	1.2	4.04	0.08
不知道				179	100.0	13.4	72.2	7.9	3.3	0.4	2.8	3.98	0.05
<b>有無慢性病或其他重大疾病</b>													
無				968	100.0	15.1	66.6	14.2	3.0	0.2	1.0	3.94	0.02
有				116	100.0	16.5	64.9	12.7	1.2	3.0	1.7	3.92	0.07
<b>初診或複診*</b>													
初診				148	100.0	18.9	55.8	17.8	2.5	0.5	4.5	3.94	0.06
複診				936	100.0	14.6	68.0	13.5	2.8	0.5	0.5	3.94	0.02
<b>分局別</b>													
台北分局				387	100.0	16.5	61.6	19.2	1.2	0.5	0.9	3.93	0.03
北區分局				142	100.0	14.2	72.1	11.5	1.7	0.6	-	3.98	0.05
中區分局				227	100.0	12.4	66.2	16.2	4.6	0.3	0.3	3.86	0.05
南區分局				142	100.0	16.5	70.0	7.3	3.7	0.6	2.0	4.00	0.06
高屏分局				165	100.0	15.8	69.1	7.9	4.4	0.7	2.0	3.97	0.06
東區分局				21	100.0	15.0	71.8	7.4	-	-	5.8	4.08	0.11

註：“\*”表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表26 對整體牙醫服務品質之滿意度

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常 不滿意	沒意 見	平 均 數	標 準 誤
<b>總性</b>	<b>計別</b>			<b>1,084</b>	<b>100.0</b>	<b>14.3</b>	<b>69.0</b>	<b>14.0</b>	<b>1.9</b>	<b>0.4</b>	<b>0.3</b>	<b>3.95</b>	<b>0.02</b>
	男			483	100.0	13.9	71.6	12.3	1.8	0.5	-	3.97	0.03
	女			601	100.0	14.7	66.9	15.4	2.0	0.4	0.6	3.94	0.03
<b>年</b>	<b>齡</b>												
	未滿	15	歲	217	100.0	13.0	69.7	14.6	2.2	0.5	-	3.92	0.04
	15~	19	歲	79	100.0	9.0	77.6	10.4	1.5	1.5	-	3.91	0.07
	20~	29	歲	185	100.0	18.1	68.5	12.6	-	-	0.8	4.06	0.04
	30~	39	歲	158	100.0	7.6	69.5	19.1	3.8	-	-	3.81	0.05
	40~	49	歲	170	100.0	18.0	67.0	12.0	3.0	-	-	4.00	0.05
	50~	59	歲	139	100.0	13.4	66.8	17.8	0.5	0.5	1.0	3.93	0.05
	60歲及	以上		136	100.0	18.6	67.4	9.9	2.3	1.2	0.6	4.01	0.06
<b>教</b>	<b>育程</b>												
	小學及	以下		298	100.0	14.1	65.6	16.8	2.6	0.7	0.3	3.90	0.04
	國(初)	中		119	100.0	12.5	72.5	12.6	1.4	1.0	-	3.94	0.06
	高中(職)			278	100.0	12.4	69.5	15.3	2.1	0.3	0.5	3.92	0.04
	大專及	以上		389	100.0	16.5	70.1	11.4	1.5	0.2	0.4	4.02	0.03
<b>全</b>	<b>家每月平均收入</b>												
	1萬5千元	以下		50	100.0	11.0	70.7	18.3	-	-	-	3.93	0.08
	1萬5~未滿	3萬元		140	100.0	12.1	62.9	18.2	5.2	0.6	1.0	3.82	0.06
	3萬~未滿	4萬5千元		222	100.0	11.9	72.1	14.9	1.1	-	-	3.95	0.04
	4萬5~未滿	6萬元		188	100.0	20.1	65.5	12.5	1.1	0.4	0.4	4.04	0.05
	6萬~未滿	7萬5千元		91	100.0	11.0	70.0	14.7	2.2	1.3	0.8	3.88	0.07
	7萬5~未滿	9萬元		62	100.0	25.1	61.4	9.7	3.9	-	-	4.08	0.09
	9萬~未滿	13萬元		94	100.0	13.6	72.9	12.6	0.9	-	-	3.99	0.06
	13萬元及	以上		58	100.0	17.5	61.7	15.4	3.3	2.0	-	3.89	0.11
	不	知		179	100.0	11.3	75.3	11.5	1.1	0.4	0.4	3.96	0.04
<b>有</b>	<b>無慢性病或其他重大疾病</b>												
	無			968	100.0	14.6	68.8	14.2	1.9	0.2	0.3	3.96	0.02
	有			116	100.0	12.2	70.3	12.7	2.3	2.0	0.6	3.89	0.07
<b>初</b>	<b>診或複診</b>												
	初診			148	100.0	13.7	70.1	12.2	2.0	0.5	1.4	3.96	0.05
	複診			936	100.0	14.4	68.8	14.3	1.9	0.4	0.2	3.95	0.02
<b>分</b>	<b>局別*</b>												
	台北	分	局	387	100.0	13.6	68.6	15.4	1.7	0.3	0.4	3.94	0.03
	北	區	分	142	100.0	9.9	73.4	14.4	1.8	0.6	-	3.90	0.05
	中	區	分	227	100.0	14.1	62.3	21.0	2.3	0.3	-	3.88	0.04
	南	區	分	142	100.0	16.1	69.8	9.5	3.1	0.6	1.0	3.99	0.06
	高	屏	分	165	100.0	17.6	73.4	6.6	1.2	0.7	0.4	4.07	0.05
	東	區	分	21	100.0	23.2	76.8	-	-	-	-	4.23	0.10

註：“\*”表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

表27 牙醫師有無教導病患如何正確刷牙或預防蛀牙等牙齒保健方法

單位：百分比

				樣本數 (人)	總計	從來 沒有	很少	常常	不記得
<b>總性</b>	<b>計別</b>			<b>1,084</b>	<b>100.0</b>	<b>11.9</b>	<b>24.3</b>	<b>63.2</b>	<b>0.6</b>
	男			483	100.0	10.4	24.9	64.2	0.5
	女			601	100.0	13.0	23.9	62.4	0.7
<b>年</b>	<b>齡</b>								
	未	滿	15 歲	217	100.0	9.7	25.9	64.3	-
	15	~	19 歲	79	100.0	13.4	28.4	56.7	1.5
	20	~	29 歲	185	100.0	14.2	30.7	54.3	0.8
	30	~	39 歲	158	100.0	15.3	19.1	65.6	-
	40	~	49 歲	170	100.0	10.0	23.5	65.5	1.0
	50	~	59 歲	139	100.0	14.4	20.3	64.9	0.5
	60	歲	及以上	136	100.0	7.0	22.1	69.8	1.2
<b>教</b>	<b>育程</b>								
	小	學	及以下	298	100.0	10.0	23.9	65.4	0.8
	國	(初)	中	119	100.0	17.1	22.7	60.2	-
	高	中(職)		278	100.0	14.3	22.9	62.2	0.6
	大	專	及以上	389	100.0	10.0	26.2	63.2	0.7
<b>全</b>	<b>家每月平均收入</b>								
	1	萬	5千元以下	50	100.0	15.8	12.7	70.0	1.6
	1	萬	5~未滿3萬元	140	100.0	14.7	23.7	61.0	0.6
	3	萬	~未滿4萬5千元	222	100.0	13.0	23.6	62.3	1.1
	4	萬	5~未滿6萬元	188	100.0	12.1	23.4	64.5	-
	6	萬	~未滿7萬5千元	91	100.0	11.1	24.1	63.6	1.3
	7	萬	5~未滿9萬元	62	100.0	3.8	29.4	66.8	-
	9	萬	~未滿13萬元	94	100.0	7.3	30.6	62.2	-
	13	萬	元及以上	58	100.0	11.2	32.6	56.2	-
	不	知	道	179	100.0	12.7	22.4	64.1	0.8
<b>有</b>	<b>無慢性病或其他重大疾病</b>								
	無			968	100.0	11.6	24.3	63.5	0.6
	有			116	100.0	13.7	25.0	60.6	0.7
<b>分</b>	<b>局別</b>								
	台	北	分局	387	100.0	10.2	25.2	64.3	0.2
	北	區	分局	142	100.0	8.7	26.9	62.4	2.0
	中	區	分局	227	100.0	14.5	20.7	64.5	0.3
	南	區	分局	142	100.0	15.7	25.6	57.2	1.5
	高	屏	分局	165	100.0	12.3	24.3	63.4	-
	東	區	分局	21	100.0	4.1	21.6	74.3	-

註："\*"表示在5%的顯著水準下，卡方檢定結果顯示該項基本特徵與本題有顯著相關。

# 附件：調查問卷

# 牙醫門診病人就醫可近性及醫療服務品質滿意度調查問卷

## 一、就醫利用可近性

1. 請問您(他)最近一次到牙醫診所看病的原因是

- |             |            |
|-------------|------------|
| <1>牙齒不舒服去看病 | <8>忘記了/不知道 |
| <2>醫師要求複診   | <9>拒答      |
| <3>定期拿藥     |            |

2. 當您或您的家人需要看牙醫時，是不是很容易就能預約(或看到)牙醫師？

- |         |               |       |
|---------|---------------|-------|
| <1>非常容易 | <4>不容易(請說明)   | <9>拒答 |
| <2>容易   | <5>非常不容易(請說明) |       |
| <3>普通   |               |       |

3. 請問您(他)例假日(星期六、日)到牙醫診所看病，是否有因牙醫診所休診造成您的困擾及不方便性？

- |                         |       |
|-------------------------|-------|
| <1>是，造成就診的不方便，理由_____   |       |
| <2>否，不會造成就診的不方便，理由_____ |       |
| <8>沒碰過                  | <9>拒答 |

3a 是否能在當地找到其他就醫的醫療院所？

- |       |
|-------|
| <1>是。 |
| <2>否。 |

4. 請問您(他)最近一次去看牙科，包括等車、塞車或是其他路程上的時間，單程一趟大概需要多少分鐘？\_\_\_\_\_分鐘

4a 請問您(他)對這樣的交通時間的接受程度是

- |           |           |        |
|-----------|-----------|--------|
| <1>完全沒有問題 | <4>不能接受   | <8>不知道 |
| <2>可以接受   | <5>非常不能接受 | <9>拒答  |
| <3>普通     |           |        |

5. 請問您(他)到診所(醫院)以後，從掛號到開始看病，大概等了多少分鐘才看到醫生？  
分鐘

5a 請問您(他)對這樣的等候時間的接受程度是

- |           |           |        |
|-----------|-----------|--------|
| <1>完全沒有問題 | <4>不能接受   | <8>不知道 |
| <2>可以接受   | <5>非常不能接受 | <9>拒答  |
| <3>普通     |           |        |

6. 請問那次醫生看診及治療的時間大概幾分鐘？\_\_\_\_\_分鐘

<1>初診

<2>複診

6a 請問您(他)對醫生的檢查及治療的仔細程度滿不滿意？

<1>非常滿意

<4>不滿意

<8>沒意見

<2>滿意

<5>非常不滿意

<9>拒答

<3>普通

6b 請問您(他)對醫生的檢查及治療花費時間的長短滿不滿意？

<1>非常滿意

<4>不滿意

<8>沒意見

<2>滿意

<5>非常不滿意

<9>拒答

<3>普通

7 請問您(他)那次去看病，牙醫師開給您幾天的藥？(沒有開藥者選0)\_\_\_\_\_天

(有開藥者續問)

7a 請問您(他)那次看診時所拿的藥，診所在藥袋(或收據處方明細)上是否有提供藥品名稱、劑量、服用方法等資料？

<1>有

<8>不知道

<2>沒有

<9>拒答

<3>僅提供部分資料

8. 請問您(他)那次看牙醫有沒有用健保卡？

<1>有

<9>拒答

<2>沒有(續答8a題)

8a 請問您(他)為什麼自費去看牙醫？

<1>沒有加入全民健保(或不在保狀態)

<6>院所解釋該治療健保不給付

<2>看病的類別是健保不給付項目

<8>不知道

<3>忘了帶卡(又沒有去補蓋章)

<9>拒答

<4>換卡中(又沒有去補蓋章)

<10>其他(請說明)

<5>認為健保的藥較差

9. 請問您(他)那次看病，醫院診所是否有開立收據？

<1>有

<2>沒有

<3>拒答



11. 當您有牙醫門診醫療問題時，是否知道諮詢及申訴管道？(0800-030-598 或 02-25000133轉02)

<1>知道

<8>不知道

<9>拒答

## 二、醫療品質滿意度

- |                                  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                  | 非常滿意                     | 滿意                       | 普通                       | 不滿意                      | 非常不滿意                    |
| 1. 請問您對那家診所(醫院的牙醫門診部門)的牙醫醫療設備滿意? | <input type="checkbox"/> |
| 2. 請問您對那家院所的服務態度(是否親切)滿意?        | <input type="checkbox"/> |
| 3. 請問您對那家院所治療的效果(症狀的改善程度)滿意?     | <input type="checkbox"/> |
| 4. 整體而言，請問您對那家院所有關牙醫的服務品質滿意?     | <input type="checkbox"/> |

**\*滿意度題組內有回答不滿意或非常不滿意者，進行訪問4a。**

4a. 當你有感到不滿意時，請問您有沒有向院方(診所)表達您的不滿，以及有沒有得到妥善的處理與回覆？

<1>有向院方(診所)反應，且有得到處理

<8>不知道/不適用

<2>有向院方(診所)反應，但沒有得到處理

<9>拒答

<3>未向院方(診所)反應

5. 在診療過程，牙醫師有沒有解說病情、教導您如何正確刷牙或如何預防蛀牙、牙周病等牙齒預防保健方法？

<1> 從來沒有 <2> 很少 <3> 常常 <4> 不記得 <9> 拒答

### 三、就診者基本資料

1. 請問您(他)今年幾歲? \_\_\_\_\_ (實際年齡)

- |           |           |       |
|-----------|-----------|-------|
| <1>未滿15歲  | <5>40~49歲 | <9>拒答 |
| <2>15~19歲 | <6>50~59歲 |       |
| <3>20~29歲 | <7>60歲及以上 |       |
| <4>30~39歲 |           |       |

2. 請問您(他)的教育程度是?

- |                |           |       |
|----------------|-----------|-------|
| <1>小學及以下(含不識字) | <4>大學及專科  | <9>拒答 |
| <2>國中、初中       | <5>研究所及以上 |       |
| <3>高中、高職       |           |       |

3. 請問您全家目前每個月的收入是?

- |               |                 |        |
|---------------|-----------------|--------|
| <1>一萬五千元以下    | <6>七萬五~未滿九萬元    | <8>不知道 |
| <2>一萬五~未滿三萬元  | <7>九萬~未滿十一萬五千元  | <9>拒答  |
| <3>三萬~未滿四萬五千元 | <10>十一萬五~未滿十三萬元 |        |
| <4>四萬五~未滿六萬元  | <11>十三萬元及以上     |        |
| <5>六萬~未滿七萬五千元 |                 |        |

4. 請問您(他)有沒有慢性病或其他重大疾病?

- |                |       |
|----------------|-------|
| <1>沒有          | <9>拒答 |
| <2>領重大傷病卡(請說明) |       |
| <3>慢性病         |       |
| <4>兩者均有        |       |

5. 性別

- |      |      |
|------|------|
| <1>男 | <2>女 |
|------|------|

6. 請問您所就醫診所所在地之健保分局為:

- <1>台北(台北縣市、基隆市、宜蘭縣、金門及連江縣)
- <2>北區(桃園縣、新竹縣市、苗栗縣)
- <3>中區(台中縣市、彰化縣、南投縣)
- <4>南區(雲林縣、嘉義縣市、台南縣市)
- <5>高屏(高雄縣市、屏東縣、澎湖縣)
- <6>東區(花蓮縣、台東縣)